



MASTER THESIS | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Barrierefreie Risikokommunikation im Bevölkerungsschutz
Herausforderungen und Chancen auf städtischer Ebene mit
Fokus auf Menschen mit Lernschwierigkeiten am Beispiel der
Stadt Graz

verfasst von | submitted by
Tamara Häußl MA

angestrebter akademischer Grad | in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Science (MSc)

Wien | Vienna, 2024

Studienkennzahl lt. Studienblatt | Degree
programme code as it appears on the
student record sheet:

UA 992 242

Universitätslehrgang lt. Studienblatt |
Postgraduate programme as it appears on
the student record sheet:

Risikoprävention und Katastrophenmanagement

Betreut von | Supervisor:

Dipl.-Geogr. Dr. Benjamin Thiebes

Abstract

Diese Masterarbeit erforscht die bisher wenig beachtete Schnittstelle zwischen barrierefreier Kommunikation und Risikomanagement im Bevölkerungsschutz, mit einem besonderen Augenmerk auf die Zielgruppe von Menschen mit Lernschwierigkeiten. Am Beispiel der Stadt Graz wird untersucht, wie bestehende Kommunikationsstrategien adaptiert werden können, um auch diese oft übersehene Zielgruppe wirksam zu erreichen. Ziel dieser Arbeit ist es, nicht nur den aktuellen Stand von Forschung und Praxis darzustellen, sondern praxisnahe Handlungsempfehlungen zu entwickeln, die eine inklusivere Risikokommunikation ermöglichen. Methodisch kombiniert die Arbeit eine systematische Literaturrecherche mit strukturierten und semi-strukturierten Expert:innen-Interviews und einer Analyse der bestehenden Kommunikationsmaterialien der Stadt Graz im Bereich des Bevölkerungsschutzes. Aus diesen Erkenntnissen werden konkrete Vorschläge abgeleitet, die sowohl auf die sprachliche und grafische Gestaltung von Informationsmaterialien, als auch auf die Auffindbarkeit und Zugänglichkeit eingehen. Dadurch will diese Arbeit einen Beitrag zur Förderung von barrierefreier Risikokommunikation im Bevölkerungsschutz – und damit für eine resilientere Gesellschaft – leisten.

This master's thesis explores the so far little recognised relation between accessible communication and risk management in civil protection, with a special focus on the needs of people with learning difficulties. The example of the city of Graz is used to analyse how existing communication strategies can be adapted in order to effectively reach this often overlooked target group. The aim of the work is to present the current state of research and practice, and furthermore to develop practical recommendations for action that enable more inclusive risk communication. Methodologically, the work combines a systematic literature research with structured and semi-structured expert interviews and an analysis of existing communication materials of the City of Graz regarding civil protection. From these findings, concrete suggestions are developed that can be applied to both the linguistic and graphic design of informations as well as the accessibility and visibility of these materials. Overall this master's thesis aims to contribute to the promotion of barrier-free risk communication in civil protection – and thus to a more resilient society.

Danksagung

Meinen Lehrgangs-Kolleg:innen

Helmut Aschbacher, Patrick Burghoff, Markus Dürauer, Florian Hellmich, Niklas Karazmann, Nieves Kautny, Michael Kubalek, Florian Kutschera, Bernhard Obholzer, Stefan Pöschl, Roland Priewasser, Oliver Putschögl, Benjamin Swyter, Markus Thaler, Florian Wechselberger, Christoph Wiedl.

Meinem Betreuer

Benni Thiebes.

Meinen Interviewpartner:innen

Gilbert Sandner, Christina Miedl, Roman Sommersacher, Wolfgang Palle – und Gert Haubenhofer für die Beratung.

Den 19 Menschen mit Lernschwierigkeiten, die hinter den Buchstaben A bis S stehen, sowie Jugend am Werk Steiermark, LebensGroß, Alpha Nova sowie „Mensch zuerst“ für die Unterstützung bei der Suche nach Interviewpartner:innen.

Meinem Partner

René.

Meiner Familie

Vor allem Mama und Julian.

Und, wie immer, Opa.

Danke!

Inhaltsverzeichnis

Tabellenverzeichnis.....	IX
Abbildungsverzeichnis.....	XI
Abkürzungsverzeichnis	XIII
1. Einleitung.....	1
1.1. Themenbereich und Problemstellung	2
1.2. Zielsetzung der Arbeit	3
1.3. Aufbau der Arbeit	3
2. Zentrale Begriffe	5
3. Hypothesen und Forschungsfragen	7
4. Forschungsdesign und Methodik.....	9
4.1. Literaturrecherche und -analyse	9
4.2. Leitfadengestützte Expert:innen-Interviews	10
4.3. Analyse verfügbarer Kommunikationsmittel der Stadt Graz.....	11
4.4. Strukturierte Expert:innen-Interviews.....	13
4.5. Zusammenführung der Ergebnisse	14
5. Daten	15
6. Stand der Forschung und Praxis	19
6.1. Behördliche Risikokommunikation	19
6.1.1. Rechtliche Grundlagen und Vereinbarungen	20
6.1.2. Leitfäden	21
6.1.3. Risikokommunikation auf Städte- und Gemeindeebene	22
6.2. Barrierefreie Kommunikation	25
6.2.1. Rechtliche Grundlagen und Standards.....	26
6.2.2. Leichte Sprache	27
6.2.3. Einfache Sprache	30
6.2.4. Bürgernahe Sprache.....	30
6.2.5. Hilfsmittel und Services	32
6.3. Mediennutzung durch Menschen mit Lernschwierigkeiten	33
6.3.1. TV, Radio, Zeitung.....	34
6.3.2. Digitale Medien	36
7. Risikokommunikation im Bevölkerungsschutz durch die Stadt Graz	39
7.1. Verwendete Kommunikationskanäle	39
7.2. Bearbeitete Themenfelder	41
7.3. Aufbereitung der Informationen	43
7.3.1. Infokarten	44
7.3.2. BIG – Bürger:innen-Information Graz	46
7.3.3. sicherheit.graz.at	48
7.3.4. Videos	50
7.4. Barrierefreie Informationen	51

8. Verständlichkeit von Materialien der Stadt Graz für Menschen mit Lernschwierigkeiten.....	55
8.1. Infokarte „Richtige Hygiene in Grippezeiten“	55
8.2. BIG-Artikel „Vorsorge hilft“	56
8.3. Homepage-Artikel „Richtiges Verhalten bei einem Einbruch“	58
8.4. Video „Vorratshaltung leicht gemacht“	59
9. Diskussion der Ergebnisse	61
9.1. Hypothese 1: Angepasste Risikokommunikation für Menschen mit Lernschwierigkeiten	62
9.2. Hypothese 2: Nachholbedarf bei bedürfnisorientierter Risikokommunikation	63
10. Conclusio.....	65
10.1. Vorschlag für Empfehlungen für barrierefreie Risikokommunikation	66
10.2. Ausblick	68
11. Quellenverzeichnis	71
12. Anhang	85
12.1. Transkript A: Interview mit Mag. Wolfgang Palle	85
12.2. Transkript B: Interview mit Ing. Roman Sommersacher, BA MA	91
12.3. Transkript C: Interview mit Mag. Gilbert Sandner, MSc.....	103
12.4. Transkript D: Interview mit Mag. ^a Christina Miedl, MA.....	111
12.5. Materialanalyse A: Infokarten.....	117
12.6. Materialanalyse B: BIG – Bürgerinformation der Stadt Graz	118
12.7. Materialanalyse C: sicherheit.graz.at.....	120
12.8. Materialanalyse D: Videos	124
12.9. Materialanalyse: Vergleich Durchschnittswerte aller Materialien.....	125
12.10. Zuordnung der analysierten Materialien in Themenfelder	126
12.11. Fragebögen: Antworten von Menschen mit Lernschwierigkeiten	127
12.11.1. Fernsehen	127
12.11.2. Radio.....	133
12.11.3. Zeitung	135
12.11.4. Technische Geräte.....	137
12.11.5. Informationen	141
12.11.6. Infokarten	142
12.11.7. BIG – Bürgerinnen-Information der Stadt Graz	147
12.11.8. Webseite	151
12.11.9. Video	155
12.11.10. Gedanken zum Abschluss	158

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Analyisierte Infokarten (A)	15
Tabelle 2: Analyisierte BIG-Artikel (B)	15
Tabelle 3: Analyisierte Homepage-Artikel des Sicherheitsmanagements der Stadt Graz (C)	16
Tabelle 4: Analyisierte Videos des Sicherheitsmanagements der Stadt Graz (D)	17
Tabelle 5: Durchschnittliche Ergebnisse der Materialanalyse nach Medium	43
Tabelle 6: Analyse A – Durchschnittliches Ergebnis sowie Werte der am positivsten (grün) und am negativsten (orange) bewerteten Infokarten	45
Tabelle 7: Analyse B – Durchschnittliches Ergebnis sowie Werte der am positivsten (grün) und am negativsten (orange) bewerteten BIG-Artikel	47
Tabelle 8: Analyse C – Durchschnittliches Ergebnis sowie Werte der am positivsten (grün) und am negativsten (orange) bewerteten Homepage-Artikel	49
Tabelle 9: Analyse D – Durchschnittliches Ergebnis sowie Werte der am positivsten (grün) und am negativsten (orange) bewerteten Videos	51

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Darstellung des Forschungsdesigns.....	9
Abbildung 2: Ergebnis der Frage 1.2. Wie oft schauen Sie fern?	34
Abbildung 3: Ergebnis der Frage 2.2. Wie oft hören Sie Radio?	35
Abbildung 4: Ergebnis der Frage 3.2. Wie oft lesen Sie Zeitung?	35
Abbildung 5: Ergebnis der Frage 5.1. Was machen Sie, wenn Sie etwas wissen möchten?.....	37
Abbildung 6: Analysierte Materialien der Stadt Graz, aufgeschlüsselt nach Medium	40
Abbildung 7: Einordnung der analysierten Materialien in zehn Themenfelder	41
Abbildung 8: Infokarten der Stadt Graz - Aufmachung der Vorderseiten.....	45
Abbildung 9: BIG -Bürger:innen-Information Graz - Beispiel für das Layout. Ausgabe Mai 2023.....	46
Abbildung 10: Screenshot Startseite sicherheit.graz.at (https://www.sicherheit.graz.at/ ; 20.06.2023)	48
Abbildung 11: Screenshot Video „Zivilschutzsignale erkennen – Das Warn- und Alarmsystem“ (https://www.youtube.com/watch?v=nfbncYg2_bk ; 16.08.2024)	50
Abbildung 12: Infokarte „Richtige Hygiene in Grippezeiten“. Foto der Vorder- und Rückseite.....	55
Abbildung 13: BIG-Artikel „Vorsorge hilft“ (links). Screenshot der Webversion der Ausgabe 10/2022 (https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/2298f472/BIGNov2022_Web.pdf ; 16.08.2024).	57
Abbildung 14: Website-Artikel „Richtiges Verhalten bei einem Einbruch“ von sicherheit.graz.at (https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396402/12275458/Richtiges_Verhalten_bei_einem_Einbruch.html ; 16.08.2024).	58
Abbildung 15: Video „Vorratshaltung leicht gemacht“. Screenshot von YouTube (https://www.youtube.com/watch?v=6ZPmz2H6E3g ; 16.08.2024).....	59

Abkürzungsverzeichnis

ADHS	Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung
APA	Austria Presse Agentur
BBK	Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe
BfR	Bundesinstitut für Risikobewertung
BGStG	Bundesgesetz über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen
BIG	Bürger:innen-Information der Stadt Graz
BMI	Bundesministerium für Inneres
BMSGPK	Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
DGB	Deutscher Gehörlosen-Bund
EU	Europäische Union
GemO	Steiermärkische Gemeindeordnung
HIX	Hohenheimer Verständlichkeitsindex
ISO	Internationale Organisation für Normung (International Organization for Standardization)
KI	Künstliche Intelligenz
KATWARN	Warnsystem für Katastrophenfälle
OECD	Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (Organisation for Economic Co-operation and Development)
ÖNORM	Österreichische Norm
RIS	Rechtsinformationssystem des Bundes
SKKM	Staatliches Krisen- und Katastrophenschutzmanagement
StBHG	Steiermärkisches Behindertengesetz
UN	Vereinte Nationen (United Nations)
UN-BRK	Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen
UNDRR	Büro der Vereinten Nationen für Katastrophenvorsorge (United Nations Office for Disaster Risk Reduction)
WZG	Web-Zugänglichkeits-Gesetz

1. Einleitung

Wer in Österreich lebt weiß: Wenn am Samstag zu Mittag die Sirenen heulen, bedeutet das nicht, dass es in der Nähe brennt, sich ein Großunfall oder eine Katastrophe ereignet hat; es bedeutet schlicht, dass es 12 Uhr ist und die Zivilschutz-Sirenen glücklicherweise funktionieren. Mit der wöchentlichen Sirenenprobe und insbesondere dem österreichweiten umfassenden Test am ersten Samstag im Oktober sollen der Bevölkerung regelmäßig die unterschiedlichen akustischen Signale, ihre Bedeutung und damit auch das richtige Verhalten im Akutfall in Erinnerung gerufen werden (vgl. C34 - STADT GRAZ o.J.ga).

Der größte Teil der Menschen in Österreich kann so im Notfall erreicht werden – jedoch nicht alle: Die akustische Warnung erreicht nur jene Menschen, die über ausreichendes Hörvermögen verfügen; Schwerhörige und gehörlose Personen sind davon ausgeschlossen.

Eine Möglichkeit, um hier Abhilfe zu schaffen, bietet das KATWARN-Warnsystem, das kostenlos Informationen zu Unwettern, Bränden etc. via App am Smartphone ausspielt oder als SMS schickt. Welche Ereignisse auch über KATWARN kommuniziert werden, entscheidet die jeweils zuständigen Behörde situationsabhängig (vgl. BMI 2024). Für den Sommer 2024 wurde von der österreichischen Bundesregierung die Einführung eines sogenannten ‚Public Warning System‘ in Aussicht gestellt. Dieses basiert auf der ‚Cell-Broadcast‘-Technologie, über die Warnungen zu Gefahrensituationen und Katastrophen von den Landeswarnzentralen und dem Innenministerium österreichweit an alle Mobilfunkteilnehmer:innen verschickt werden können (vgl. APA 2024).

In Deutschland beklagen Interessensvertretungen, dass etwa bei der Durchführung des sogenannten ‚Wartages‘ vergessen wird, gehörlose Menschen entsprechend zu informieren (DGB 2020). Grundsätzlich gäbe es zu wenige barrierefrei zugängliche Informationen zum Verhalten im Not- oder Katastrophenfall, bemängelt beispielsweise AKTION MENSCH (2023). Eine Online-Umfrage des Sozialforschungsinstituts Ipsos unter Menschen mit Beeinträchtigung, die im Anschluss an den bundesweiten Warntag 2023 durchgeführt wurde, ergab, dass sich nur die Hälfte der Befragten gut auf eine Katastrophe vorbereitet fühlen, obwohl sie angaben, Warnmeldungen erhalten und diese grundsätzlich auch verstanden zu haben (EBDA).

Im Bevölkerungsschutz zählen Menschen mit Behinderungen in vielen Bereichen zu den vulnerablen Gruppen, also jenen Personen, die im Krisenfall stärker betroffen sind, als der Rest der Bevölkerung. Zurückzuführen ist diese Zuordnung darauf, dass sie beispielsweise von anderen Menschen abhängig sind (wie z. B. auch Kinder) oder ihr Zugang zu Informationen eingeschränkt ist (vgl. KEELEY UND DINS 2023: 142f.; LASS ET AL. 2022: 83).

Jedoch handelt es sich bei Menschen mit Behinderungen um keine homogene Zielgruppe. Menschen, die zur Fortbewegung auf einen Rollstuhl angewiesen sind, haben andere Hürden zu bewältigen, als Menschen mit eingeschränktem oder fehlendem Sehvermögen oder die eingangs angeführte Gruppe der Schwerhörigen und gehörlosen Personen. Barrierefreie Bauten, Treppenlifte mit Pufferbatterien, Screenreader-

Funktionen, Warnungen als Push-Nachrichten am Smartphone u. v. m. helfen dabei, Barrieren für diese Zielgruppen abzubauen. Insgesamt liegt der Anteil der Menschen mit Behinderung an der österreichischen Gesamtbevölkerung je nach Definition zwischen 10 und 15 %. (vgl. FRÖHLICH UND CANDUSSI 2021: 27).

Weniger Beachtung erhielten im Bereich der Barrierefreiheit bisher Menschen mit kognitiven Einschränkungen, also Personen, deren Denkprozesse, Wahrnehmung und Problemlösungsfähigkeit beeinträchtigt sind (vgl. TRESCHER 2018: 13f., 168). Das führt mitunter zu dem Problem, dass beispielsweise Menschen mit Lernschwierigkeiten (Definition siehe KAPITEL 2), die außerhalb von Einrichtungen der Behindertenhilfe leben und im Alltag auf wenig Unterstützung durch andere angewiesen sind, Informationen zu Risikoszenarien und Möglichkeiten der Vorsorge nicht erhalten. Mangelnde Vorsorge und fehlendes Wissen, wohin man sich im Krisenfall wenden kann, begünstigt Verunsicherung und Panik (ALBRIS ET AL. 2020: 5f.) – und damit das Gegenteil dessen, was Behörden mit Risikokommunikation erreichen wollen.

1.1. Themenbereich und Problemstellung

Gelungene Risikokommunikation ermächtigt Menschen, eigenverantwortlich Entscheidungen zu treffen, um sich vor Risiken zu schützen – oder das eben nicht zu tun. In Bevölkerungsschutz-Fragen kommt kommunalen Behörden die Aufgabe zu, die in ihrem Einflussgebiet lebenden Menschen aufzuklären und Möglichkeiten der Eigenvorsorge aufzuzeigen. Im Zuge dessen werden Unterlagen aufbereitet und zur Verfügung gestellt, die die oft komplexen Themen für die Bevölkerung auf eine verständliche Ebene bringen sollen.

Das Bundesgesetz über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (BGStG) hat zum Ziel, „die Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen zu beseitigen oder zu verhindern und damit die gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am Leben in der Gesellschaft zu gewährleisten und ihnen eine selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen“ (BGStG 2018 : §1). Es muss daher ein Ziel behördlicher Risikokommunikation sein, Informationen barrierefrei zur Verfügung zu stellen.

Insbesondere bei Fragen des Bevölkerungsschutzes sollten Menschen mit Lernschwierigkeiten, die ihren Alltag selbstständig bestreiten, durch passend aufbereitete Kommunikationsmittel eingebunden und befähigt werden, eigene Entscheidungen zur persönlichen Vorsorge zu treffen.

Immer häufiger werden Inhalte zu verschiedenen Themen auch als Version in ‚Einfacher Sprache‘ oder ‚Leichter Lesen‘ veröffentlicht. Durch sie können auch komplexe Sachverhalte einfach und verständlich dargestellt werden. Allerdings müssen die in dieser Form aufbereiteten Inhalte erst gefunden werden; hierfür ist bereits eine grundsätzliche Medienkompetenz sowie Wissen um ein Risiko bzw. Thema notwendig.

1.2. Zielsetzung der Arbeit

Das Ziel dieser Master Thesis ist es, einen Überblick über den aktuellen Stand von Forschung und Praxis von behördlicher Risikokommunikation zu Bevölkerungsschutzthemen in Bezug auf Menschen mit Lernschwierigkeiten zu geben. Am Beispiel der Stadt Graz sollen die Chancen und Herausforderungen für ihren Einsatz beleuchtet werden. Anschließend sollen Vorschläge für eine Handreichung für aktive barrierefreie Risikokommunikation zu Bevölkerungsschutz-Themen, zugeschnitten auf die Bedürfnisse von Menschen mit Lernschwierigkeiten, erstellt werden. Diese soll als Hilfestellung für die Formulierung und Aufbereitung von Informationen, die passenden Verbreitungskanäle für die Zielgruppe sowie die Taktung der aktiven Informationsweitergabe durch Städte, Gemeinden oder Einrichtungen dienen.

Kein Ziel dieser Arbeit ist die Analyse des Risikobewusstseins von Menschen mit Lernschwierigkeiten. Auch wird die Risikokommunikation in Bevölkerungsschutz-Fragen durch die Stadt Graz nicht mit jener anderer Städte oder Institutionen verglichen.

1.3. Aufbau der Arbeit

Im Anschluss an das erste, einleitende Kapitel werden im zweiten Kapitel die zentralen Begriffe der Arbeit, Barrierefreie Kommunikation, Bevölkerungsschutz, Menschen mit Lernschwierigkeiten und Risikokommunikation, erklärt. Die Hypothesen und Forschungsfragen, die mithilfe dieser Master Thesis geklärt werden sollen, stehen im Zentrum des dritten Kapitels. Kapitel vier behandelt die Methodik und das Forschungsdesign, die der Arbeit zugrunde liegen, das anschließende fünfte Kapitel bildet die verwendeten externen und internen Daten ab.

Der Stand der Forschung und Praxis bezogen auf behördliche Risikokommunikation im deutschsprachigen Raum, barrierefreie Kommunikation sowie die Mediennutzung durch Menschen mit Lernschwierigkeiten werden in Kapitel sechs bearbeitet.

Das siebte Kapitel widmet sich Risikokommunikation im Bevölkerungsschutz durch die Stadt Graz. Betrachtet werden die zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel und Kanäle zur Informationsweitergabe, bearbeitete Themenfelder, die inhaltliche und grafische Aufbereitung der Informationen sowie bereits vorhandene barrierefreie Elemente in der Risikokommunikation der Stadt Graz. In dieses Kapitel sind die Ergebnisse aus den quantitativen Interviews mit Vertreter:innen der Stadt Graz eingeflossen.

Kapitel acht behandelt die Verständlichkeit von Materialien der Stadt Graz für Menschen mit Lernschwierigkeiten. Den dort präsentierten Ergebnissen liegen quantitative Interviews mit der Zielgruppe zugrunde.

In Kapitel neun werden die Ergebnisse in Bezug auf die Hypothesen und Forschungsfragen diskutiert. Abschließend werden im zehnten Kapitel Schlussfolgerungen gezogen, ein Vorschlag für eine Handreichung für barrierefreie Risikokommunikation durch Behörden vorgelegt und ein Ausblick auf mögliche nächste Schritte hinsichtlich der Anwendung und weiterer Forschungsperspektiven gegeben.

2. Zentrale Begriffe

Um ein gemeinsames Verständnis für die zentralen Begriffe und ihre Verwendung in dieser Arbeit zu schaffen, bietet das folgende Kapitel eine Übersicht der jeweiligen Definitionen in alphabetischer Reihenfolge.

Barrierefreie Kommunikation

Artikel 9 der UN-Behindertenrechtskonvention definiert Barrierefreiheit als gleichberechtigten „Zugang [zu] Information und Kommunikation, einschließlich Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen [...]“ (BMSGPK 2016: 11f.). Diesem Bestreben will barrierefreie Kommunikation nachkommen, indem bestehende Hürden in der Informationsweitergabe abgebaut werden. Je nach zu erreichender Zielgruppe gibt es hierzu verschiedene Möglichkeiten, etwa im Bereich der verwendeten Sprache, der grafischen Darstellung oder der Aufbereitung zur Ausgabe der Informationen durch technische Hilfsmittel.

In dieser Master Thesis wird barrierefreie Kommunikation im Kontext von Menschen mit Lernschwierigkeiten verstanden, weshalb beispielsweise die gebärdensprachliche Übersetzung von Video-Inhalten oder das zur Verfügung stellen von Print-Produkten in Braille-Schrift in weiterer Folge nicht berücksichtigt werden.

Bevölkerungsschutz

Unter Bevölkerungsschutz versteht man „alle nicht-polizeilichen und nicht-militärischen Maßnahmen zum Schutz der Bevölkerung und ihrer Lebensgrundlagen vor Katastrophen und anderen schweren Notlagen sowie vor den Auswirkungen von Kriegen und bewaffneten Konflikten“ (BBK o. J.: o. S.). Unter dem häufig synonym verwendeten Begriff ‚Zivilschutz‘ werden Maßnahmen der Eigenvorsorge und des Selbstschutzes, der Warnung durch offizielle Stellen (Behörden, Einsatzorganisationen) sowie Schritte zum Schutz der Gesundheit der Bevölkerung zusammengefasst „Behördliche Maßnahmen ergänzen die Selbsthilfe der Bevölkerung“ (EBDA.).

Menschen mit Lernschwierigkeiten

Nach dem Steiermärkischen Behindertengesetz (StBHG) sind Personen, die aufgrund einer dauerhaften Beeinträchtigung „[...] an der Teilhabe am Leben in der Gesellschaft benachteiligt sind“ (StBHG 2024: §1a (1)) als Menschen mit Behinderung eingestuft. Menschen mit Lernschwierigkeiten sind in ihren „intellektuellen Fähigkeit[en]“ (EBDA.) beeinträchtigt. Es handelt sich hierbei um keine homogene Gruppe; das Spektrum reicht von Legastheniker:innen über Menschen mit ADHS bis hin zu Personen mit schwerer Intelligenzminderung (ENABLE ME o. J.). Statt als ‚geistig behindert‘ will die Zielgruppe selbst als ‚Menschen mit Lernschwierigkeiten‘ bezeichnet werden. Diese Bezeichnung wurde von der internationalen Selbstvertretungs-Bewegung ‚People First‘ geprägt (vgl. FRÖHLICH UND CANDUSSI 2021: 27; PLANGGER 2016: 3).

In dieser Arbeit liegt der Fokus auf Menschen mit Lernschwierigkeiten, die ihr Leben weitestgehend selbstständig bestreiten, eigenverantwortliche Entscheidungen treffen und daher auch eine potenzielle Zielgruppe für behördliche Risikokommunikation darstellen. Schließlich zählen sie im Krisen- oder Katastrophenfall zu den besonders vulnerablen Gruppen (vgl. WEBER ET AL. 2018: 704).

Risikokommunikation

Als Risikokommunikation wird die anlassunabhängige aktive Kommunikation über Risiken, die Leib, Leben oder persönliches Hab und Gut bedrohen könnten, bezeichnet. Gemäß ÖNORM S 2412 dient Risikokommunikation dazu, „Informationen mit den interessierten Kreisen bezüglich des Umgangs mit Risiken auszutauschen“ (AUSTRIAN STANDARDS 2017: 8). Ihr Ziel ist demnach, die Adressat:innen für bestimmte Risiken zu sensibilisieren, ihnen Möglichkeiten zur Risikominimierung aufzuzeigen und ihre Bereitschaft zur Selbsthilfe zu fördern (vgl. BBK 2022: 17; BMI 2018: 58; GEENEN 2017: 138).

Im Gegensatz zur Krisenkommunikation findet Risikokommunikation also zu einem Zeitpunkt statt, an dem es noch möglich ist, den Eintrittsfall zu vermeiden oder durch Eigenvorsorge die Auswirkungen zu reduzieren (vgl. GEENEN 2017: 138).

3. Hypothesen und Forschungsfragen

Damit Risikokommunikation ihren Zweck erfüllen kann, muss sie bei den Menschen ankommen. Informationen müssen demnach in einer Form aufbereitet und verbreitet werden, die von der zu erreichenden Zielgruppe wahrgenommen und verstanden wird (vgl. WINGEN UND SCHÄFER 2023: 896; BRAND ET AL. 2022: 603). Materialien, die Kindern das richtige Verhalten im Straßenverkehr erklären, sind anders aufbereitet, als jene, die Erwachsenen die Notwendigkeit eines persönlichen Sicherheitskonzepts für Notfälle näherbringen. Um Menschen mit Lernschwierigkeiten zu erreichen, wird ein grundsätzliches Verständnis ihrer Kommunikations- und Informationsbedürfnisse benötigt (vgl. SCHULZE ET AL. 2023: 933). Die erste Hypothese der vorliegenden Arbeit lautet daher:

Um Menschen mit Lernschwierigkeiten zu erreichen, muss die Risikokommunikation auf die speziellen Anforderungen der Zielgruppe angepasst werden.

Hypothese 1 wird anhand folgender Forschungsfragen überprüft:

- Wie müssen Informationen zu Eigenvorsorge in Bevölkerungsschutz-Fragen aufbereitet sein, damit sie von Menschen mit Lernschwierigkeiten wahrgenommen und verstanden werden?
- Über welche Kanäle und in welcher Form müssen Informationen zu Eigenvorsorge in Bevölkerungsschutz-Fragen verbreitet werden, damit sie von Menschen mit Lernschwierigkeiten wahrgenommen werden?

Auch wenn man seine Zielgruppe grundsätzlich erreichen kann, heißt das leider noch immer nicht, dass die Informationen auch ankommen. Sprachliche Barrieren, etwa durch die Verwendung von Fachausdrücken ohne oder mit unzureichend einfacher Erklärung dieser, haben nicht zuletzt rund um die COVID-19-Pandemie (2020–2022) zu Verunsicherung in Teilen der Bevölkerung geführt (JACOBI 2020: V). Insbesondere Selbstvertreter:innen, Vereine von Menschen mit Behinderung und gemeinnützige Unternehmen in der Behindertenhilfe kritisierten, dass sie sich alleingelassen fühlten (vgl. BEHINDERTENRAT 2020b). Diese Kritik wird auch hinsichtlich der mangelnden Verfügbarkeit verständlicher Informationen zur Selbstvorsorge für andere Krisenfälle, wie etwa einem möglichen Blackout, geäußert (vgl. BEHINDERTENRAT 2020a; MÜLLEBNER 2022). Aufgrund dieser Überlegungen wurde die zweite Hypothese formuliert:

Kommunale Behörden informieren Menschen mit Lernschwierigkeiten nicht bedürfnisorientiert über Bevölkerungsschutz-Themen und die Möglichkeit der Eigenvorsorge.

Hypothese 2 wird anhand folgender Forschungsfragen überprüft:

- Über welche Kanäle und in welcher Form informiert die Stadt Graz über Bevölkerungsschutz-Themen und die Möglichkeit der Eigenvorsorge?
- Gibt es seitens der Stadt Graz Produkte, die auf die Bedürfnisse von Menschen mit Lernschwierigkeiten ausgelegt sind?
- Wie verständlich ist die behördliche Risikokommunikation der Stadt Graz zu Bevölkerungsschutz-Themen für Menschen mit Lernschwierigkeiten?

4. Forschungsdesign und Methodik

Um die in KAPITEL 3 angeführten Forschungsfragen zu beantworten und in weiterer Folge die Hypothesen zu überprüfen wurde ein Mixed Methods Design mit konvergierendem Ansatz gewählt. Konkret bedeutet das, dass qualitative und quantitative Forschungsmethoden miteinander kombiniert wurden (Mixed Methods) um ein umfassenderes Verständnis des Forschungsgegenstands zu erlangen. Die qualitativen und quantitativen Daten wurden separat erhoben und analysiert, anschließend wurden die Ergebnisse zusammengeführt und gemeinsam interpretiert (konvergierender Ansatz) (CRESSWELL UND PLANO CLARK 2017: o. S.).

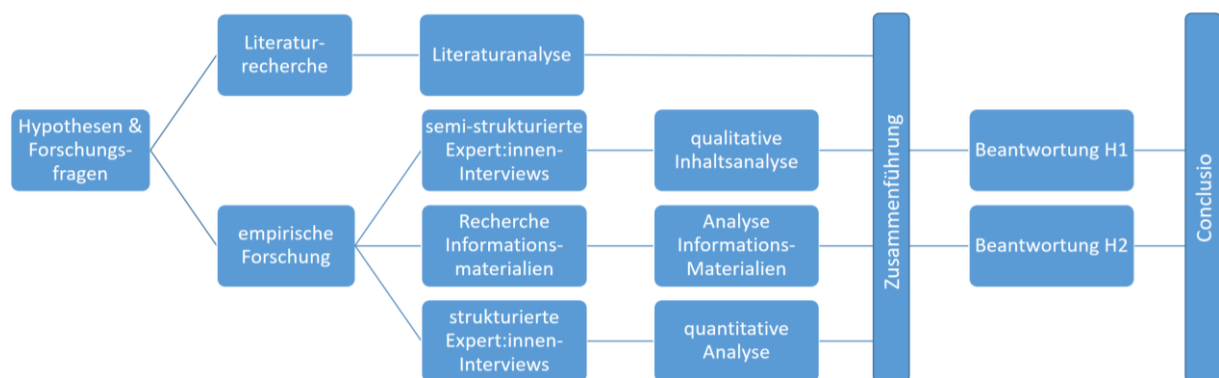


Abbildung 1: Darstellung des Forschungsdesigns

Die theoretische Basis stellt die systematische Literaturrecherche und -analyse nach MAYRING (2022) dar. Durch semi-strukturierte Expert:innen-Interviews mit Vertreter:innen der Stadt Graz, die systematische qualitative und quantitative Analyse von Online- und als Print-Versionen verfügbaren Informationsmaterialien der Stadt Graz zu Bevölkerungsschutzthemen sowie strukturierte Expert:innen-Interviews mit Menschen mit Lernschwierigkeiten wurde die Thematik empirisch untersucht.

4.1. Literaturrecherche und -analyse

Um einen aktuellen Stand der Forschung zu erheben, wurde eine systematische Literaturrecherche und -analyse nach dem Modell von MAYRING (2022) durchgeführt.

Die Basis für die Literaturrecherche über die Plattformen u:search der Universität Wien und Google Scholar bildeten folgende 15 Begriffe: Lernschwierigkeit, Lernschwäche, kognitiv*, barrierefrei*, Behinderung, Medien, Mediennutzung, Kommunikation, Risikokommunikation, Österreich, kommunal*, Bevölkerungsschutz, Zivilschutz, Behörde, Inklusion.

Es wurden 33 Abfragen zu einzelnen Begriffen sowie Begriffskombinationen unter Verwendung des Operators ‚UND‘ durchgeführt. Für die Suche wurden die Filter ‚Peer-reviewed journals‘ (sofern die Option gegeben war), ‚Erscheinungsjahr: 2015 bis 2023‘

und ‚Sprache: Deutsch und Englisch‘ angewandt. Ausgeschlossen wurden mehrfach gefundene Ergebnisse sowie Treffer, die keine Relevanz für die Beantwortung der Forschungsfragen hatten. Das trifft beispielsweise auf Fachartikel oder -literatur zu, bei der die räumliche Barrierefreiheit oder der Umgang mit Menschen mit Lernschwierigkeiten im Schulsystem im Fokus stehen. Zusätzliche Quellen wurden durch die Backward-Suche gefunden.

Um die Literaturquellen um Leitfäden, Konzepte und Rahmenwerke von Behörden und Institutionen zu ergänzen, wurde anhand der folgenden Begriffskombinationen ‚Risikokommunikation Österreich‘, ‚Risikokommunikation UND Österreich‘, ‚Kommunale Risikokommunikation‘, ‚Risikokommunikation UND kommunal‘, ‚Barrierefrei* UND Lernschwierigkeit‘, ‚Barrierefrei* UND Lernschwäche‘, ‚Bevölkerungsschutz UND barrierefrei*‘ sowie ‚Zivilschutz UND barrierefrei*‘ eine systematische Google-Suche durchgeführt.

Das erste Screening wurde jeweils für die Ergebnisse der Seiten 1 bis 10 durchgeführt. Anhand des Link-Titels und des angeführten Kurztexsts wurde eine Vorauswahl über die näher zu betrachtenden Ergebnisse vorgenommen. Die übriggebliebenen Treffer wurden jeweils in einem neuen Tab geöffnet und gesichtet. Ausgeschlossen wurden mehrfach gefundene Ergebnisse sowie Treffer, die keine Relevanz für die Beantwortung der Forschungsfragen hatten, beispielsweise, wenn räumliche Barrierefreiheit oder der Umgang mit Menschen mit Lernschwierigkeiten im Schulsystem im Fokus standen.

Komplettiert wurde die Recherche durch gezielte Suchen auf den Webseiten folgender Institutionen: Land Steiermark, Statistik Austria, Austrian Standards, Bundesministerium für Soziales (BMSGPK), Bundesministerium für Inneres (BMI), Vereinte Nationen (UN) sowie dem deutschen Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK). Die rechtlichen Grundlagen wurden über das Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS) recherchiert.

Die Ergebnisse der anschließend durchgeführten zusammenfassenden Literaturanalyse nach MAYRING (2022) wurden im Kapitel ‚Stand der Forschung und Praxis‘ (KAPITEL 6) zusammengeführt und gegenübergestellt. Erkenntnisse aus dem Gebiet der barrierefreien Kommunikation wurden zudem in den Vorschlag für Empfehlungen für barrierefreie Risikokommunikation (KAPITEL 10.1.) eingebunden.

4.2. Leitfadengestützte Expert:innen-Interviews

Um die Ergebnisse der Literaturanalyse anhand von Wissen aus der Praxis zu vertiefen und Einblick in die Abläufe kommunaler Behörden zu bekommen, wurden zwischen März und April 2023 leitfadengestützte Interviews mit vier Expert:innen der Stadt Graz durchgeführt.

Mag. Gilbert Sandner, MSc ist Sicherheitsmanager der Stadt Graz. Derzeit liegt der Fokus seiner Arbeit im Bereich Bevorratung sowie der Etablierung von Selbsthilfebasen („Leuchttürmen“) für den Blackout-Fall.

Ing. Roman Sommersacher, BA MA leitet die Stabstelle Verwaltungs- und Krisenkommunikation der Stadt Graz. Er ist Mitglied des behördlichen Führungsstabs der Stadt Graz (S5 Öffentlichkeitsarbeit) und hier für die Kommunikation im Akutfall, viel mehr aber noch im Bereich der Bewusstseinsbildung tätig.

Mag. Wolfgang Palle berät als Beauftragter für Menschen mit Behinderung in juristischen Fragen, Fragen zu Mobilität, Arbeit, Wohnen etc. Zudem betreut er den Beirat der Stadt Graz für Menschen mit Behinderung.

Mag.^a Christina Miedl, MA leitet die Strategische Personalentwicklung der Stadt Graz und zeichnet für das Projekt „Graz verständlich“ verantwortlich. „Graz verständlich“ hat zum Ziel, „Texte im Haus Graz einfacher und verständlicher zu gestalten“ (STADT GRAZ und HOLDING GRAZ 2019: 2).

Die Leitfäden, anhand derer die Interviews durchgeführt wurden, wurden auf Basis der Literaturrecherche sowie einer ersten Online-Recherche auf der Homepage der Stadt Graz (graz.at) und der Webseite des Bereichs Sicherheitsmanagement und Bevölkerungsschutz der Stadt Graz (sicherheit.graz.at) durchgeführt. Die Interviews wurden zwischen März und Mai 2023 persönlich in Graz durchgeführt und anhand des jeweiligen Audiomitschnitts (Länge von 25 bis 36 Minuten) transkribiert (Transkripte siehe ANHANG 12.1. bis 12.4.).

Im Rahmen der Gespräche gaben die Mitarbeitenden der Stadt Graz einen Einblick in die Abläufe und Anstrengungen, die in die Risikokommunikation zu Bevölkerungsschutzthemen fließen. Zudem wurden Barrierefreiheit und die Einbindung des Behindertenbeirats der Stadt Graz in die Kommunikationsplanung des städtischen Sicherheitsmanagements erörtert und das Projekt „Graz verständlich“, das die Kommunikation städtischer Stellen mit der Bevölkerung im Allgemeinen verbessern will, beleuchtet.

Die Ergebnisse der leitfadengestützten Expert:innen-Interviews bilden gemeinsam mit der Analyse verfügbarer Kommunikationsmittel der Stadt Graz (KAPITEL 4.3.) die Grundlage für die Ausführungen in Kapitel 7 und flossen in den ‚Vorschlag für Empfehlungen für barrierefreie Risikokommunikation‘ (KAPITEL 10.1.) ein.

4.3. Analyse verfügbarer Kommunikationsmittel der Stadt Graz

Parallel zu den semi-strukturierten Expert:innen-Interviews wurden über städtische Servicestellen verfügbare Print-Materialien, Artikel in der BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz, Artikel auf der Homepage des Bereichs Sicherheitsmanagement und Bevölkerungsschutz der Stadt Graz (sicherheit.graz.at) sowie Kurzvideos, die über den YouTube-Kanal der Stadt Graz verfügbar sind, analysiert. Diese Kanäle wurden ausgewählt, da die Inhalte federführend von Mitarbeitenden des Bereichs Sicherheitsmanagement und Bevölkerungsschutz erstellt wurden. Veröffentlichte Informationen auf den diversen Social Media-Kanälen der Stadt Graz wurden aus diesem Grund nicht für die Analyse herangezogen.

Alle Print-Materialien zu Bevölkerungsschutz-Themen, die im April 2023 im Eingangsbereich des Grazer Rathauses und vor den Büros des Sicherheitsmanagements der

Stadt Graz zur freien Entnahme angeboten wurden, wurden gesichtet. Nach Ausschluss all jener Materialien, die nicht durch die Stadt Graz selbst oder gemeinsam mit anderen Institutionen (z. B. Zivilschutzverband Steiermark) erstellt wurden, blieben drei Informations-Karten im A5-Format für die Analyse übrig.

Die Grazer:innen erhalten monatlich die Zeitschrift BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz vor die Haustüre geliefert. Über das Online-Archiv, das über die Webseite [graz.at/big](https://www.graz.at/big) abgerufen werden kann, wurden alle Ausgaben aus dem Jahr 2022 gesichtet. Auf diesem Weg wurden 17 Beiträge zu Bevölkerungsschutz-Themen gefunden, die für die Analyse herangezogen wurden. Ausgeschlossen wurden allgemeine Beiträge ohne nähere Informationen oder Handlungsanweisungen (z. B. die Ankündigung einer Kampagne zur COVID-19-Impfung, ohne auf COVID-19 oder die Impfung einzugehen).

Unter [sicherheit.graz.at](https://www.sicherheit.graz.at) werden vom Bereich Sicherheitsmanagement und Bevölkerungsschutz der Stadt Graz Informationen zur Krisenvorsorge und zum richtigen Verhalten im Krisenfall zur Verfügung gestellt. Nach der ersten Sichtung Webseite wurden der Bombenblindgänger-Kataster, der Sicherheitsstadtplan, die Übersicht über Notruf- und Notfallnummern sowie die Bereiche ‚Wetterwarnungen‘, ‚News‘, ‚Über uns‘, ‚Projekte zum Thema Sicherheit‘ und ‚Ordnungswache‘ ausgeschlossen, da diese zum Zeitpunkt der Abfrage keine Inhalte enthielten, die Anleitung für präventive Handlungen oder das richtige Verhalten im Akutfall geben. In weiterer Folge wurden 41 Beiträge, die über Verknüpfungen auf der Startseite bzw. die Menüpunkte ‚Graz sorgt vor‘ oder ‚Im Krisenfall‘ erreichbar waren, analysiert.

Alle Videos, die über den YouTube-Kanal der Stadt Graz (<https://www.youtube.com/@stadtgraz/videos>) zwischen Jänner 2022 und Dezember 2022 veröffentlicht wurden, wurden nach jenen, die Bevölkerungsschutz-Themen behandeln, durchsucht. Auf diesem Weg konnten zwei Videos gefunden werden. Diese waren zum Zeitpunkt der Analyse auch über die Webseite des Sicherheitsmanagements der Stadt Graz, [sicherheit.graz.at](https://www.sicherheit.graz.at), abrufbar.

Die 63 Kommunikationsmittel wurden in zwei Stufen analysiert. Zunächst wurden die Kernthemen, die seitens der Stadt Graz im Bereich Bevölkerungsschutz kommuniziert werden, definiert und eine inhaltliche Einordnung vorgenommen, wobei eine mehrfache Zuordnung der einzelnen Medien möglich war.

Anschließend erfolgte die quantitative Analyse der Kommunikationsmittel anhand von acht Kriterien. Diese setzen sich zum einen aus den folgenden „für die Verständlichkeit relevante Textparameter[n]“ (UNIVERSITÄT HOHENHEIM o. J.a), die in die Berechnung des ‚Hohenheimer Verständlichkeitsindex‘ (HIX) zur objektiven Erfassung der Verständlichkeit von Texten einfließen, zusammen: Anzahl der Wörter, Anteil der Wörter mit sechs Buchstaben, Anzahl der Sätze, Durchschnittliche Satzlänge in Wörtern, Anteil der Sätze mit mehr als 20 Wörtern. Nähere Informationen zum HIX-Modell folgen im Kapitel ‚Hilfsmittel und Services‘ (KAPITEL 6.2.3.).

Weiters wurden mit dem Anteil der Sätze im Konjunktiv sowie dem Anteil der Sätze im Passiv ergänzende Parameter analysiert, die im „Ratgeber für Leichte Sprache“ des deutschen BUNDESMINISTERIUMS FÜR ARBEIT UND SOZIALES (2014) als entscheidend für

die Verständlichkeit angeführt sind. Daraus ergeben sich insgesamt sieben Kategorien für die Analyse.

Die Auswertung jedes einzelnen Beitrags wurde in jeder Kategorie mit Punkten bewertet. Eins stellt den besten Wert jener Parameter dar, die in jedem Fall eine Summe bringen (Anzahl der Wörter, Anteil der Wörter mit sechs Buchstaben, Anzahl der Sätze, durchschnittliche Satzlänge), Null ist der beste Wert für jene Analyse Kriterien, die Null als Ergebnis haben können (Anteil der Sätze mit mehr als 20 Wörtern, Anteil der Sätze im Konjunktiv, Anteil der Sätze im Passiv).

Anschließend wurden die Ergebnisse je Beitrag summiert, wobei die niedrigste Summe für die beste Bewertung und die höchste Summe für die schlechteste Bewertung steht. Die vollständige Analyse ist im Anhang zu finden.

Die Ergebnisse der Materialanalyse werden im Kapitel Risikokommunikation im Bevölkerungsschutz durch die Stadt Graz (KAPITEL 7.) abgebildet. Die Materialien, die im Rahmen der Analyse am besten bewertet wurden, wurden den Gesprächspartner:innen im Rahmen der strukturierten Expert:innen-Interviews vorgelegt (siehe KAPITEL 4.4. UND 8.).

4.4. Strukturierte Expert:innen-Interviews

Um ein besseres Verständnis für die Mediennutzung von Menschen mit Lernschwierigkeiten zu erhalten und zugleich die Verständlichkeit der von der Stadt Graz veröffentlichten Informationsmaterialien zu Bevölkerungsschutz-Themen zu überprüfen, wurden 19 strukturierte Expert:innen-Interviews im Zeitraum von April bis Juli 2023 durchgeführt.

Die Befragten wurden über Jugend am Werk Steiermark (Bereich Arbeitsassistenz), LebensGroß (Bereich Arbeit und Begleitung), Alpha Nova (Bereich Teilzeitbetreutes Wohnen) sowie über die Selbstvertretungs-Organisation „Mensch zuerst“ akquiriert. Die Interviews wurden anhand eines zweiteiligen Fragebogens mit insgesamt 37 geschlossenen und 15 offenen Fragen durchgeführt.

Den Interview-Partner:innen wurden die nach der Analyse am positivsten bewerteten Kommunikationsmittel der Stadt Graz (Infokarten, BIG-Artikel, Artikel auf der Homepage sicherheit.graz.at und Videos) vorgelegt. Die ausschlaggebenden Faktoren für die Auswahl waren der Anteil der Wörter mit mehr als sechs Buchstaben, die durchschnittliche Satzlänge, der Anteil der Sätze mit mehr als 20 Wörtern, der Anteil der Sätze im Konjunktiv sowie der Anteil der Sätze im Passiv (vgl. UNIVERSITÄT HOHENHEIM o. J.a; BMAS 2014).

Die beantworteten Fragebögen wurden anonymisiert und nach Fragen gebündelt digital erfasst und ausgewertet (siehe ANHANG 12.10.). Die Ergebnisse der Auswertung werden in Kapitel 6.3. ‚Mediennutzung durch Menschen mit Lernschwierigkeiten‘ abgebildet, dienen als Grundlage für Kapitel 8 ‚Verständlichkeit von Materialien der Stadt Graz für Menschen mit Lernschwierigkeiten‘ und sind in den ‚Vorschlag für Empfehlungen für barrierefreie Risikokommunikation‘ (KAPITEL 10.1.) eingeflossen.

4.5. Zusammenführung der Ergebnisse

Um ein umfassendes Verständnis des bearbeiteten Themenfeldes zu erhalten, wurden die Ergebnisse der Literaturrecherche und der empirischen Forschung gemeinsam interpretiert.

Die Ergebnisse der zusammenfassenden Literaturanalyse nach MAYRING (2022) wurden in Kapitel 6. ‚Stand der Forschung und Praxis‘ zusammengeführt und in den Unterkapiteln 6.2. ‚Barrierefreie Kommunikation‘ und 6.3. ‚Mediennutzung durch Menschen mit Lernschwierigkeiten‘ mit Resultaten der semi-strukturierten und der strukturierten Expert:innen-Interviews ergänzt.

Die über die empirische Forschung gewonnenen Informationen werden ausführlich in den Kapiteln 7. ‚Risikokommunikation im Bevölkerungsschutz durch die Stadt Graz‘ (semi-strukturierte Expert:innen-Interviews, Materialanalyse) sowie 8. ‚Verständlichkeit von Materialien der Stadt Graz für Menschen mit Lernschwierigkeiten‘ (Materialanalyse, strukturierte Expert:innen-Interviews) beschrieben.

Gewonnene Erkenntnisse aus dem Gebiet der barrierefreien Kommunikation und der Verständlichkeit von Informationsmaterialien der Stadt Graz bilden die Grundlage für den ‚Vorschlag für Empfehlungen für barrierefreie Risikokommunikation‘ (KAPITEL 10.1.).

5. Daten

Neben den bereits in Kapitel 4.1. ‚Literaturrecherche und -analyse‘ beschriebenen Literaturquellen sowie Rechtstexten, institutionellen Leitfäden, Konzepten und Rahmenwerken wurden die für die Materialanalyse herangezogenen Infokarten, Artikel in der BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz, Homepageartikel sowie Videos der Stadt Graz als weitere externe Daten verwendet.

Tabelle 1: Analyisierte Infokarten (A)

A1	Richtige Hygiene in Grippezeiten	A2	Richtiges Verhalten bei Gewitter
A3	Richtiges Verhalten bei Sturm		

Es wurden drei Infokarten zu Bevölkerungsschutz- bzw. Eigenvorsorge-Themen analysiert. Diese lagen im April 2023 im Eingangsbereich des Grazer Rathauses sowie vor den Büros des Bereichs Sicherheitsmanagement und Bevölkerungsschutz im Grazer Rathaus zur freien Entnahme auf.

Tabelle 2: Analyisierte BIG-Artikel (B)

B1	Impfen? Informieren Sie sich! (2/22)	B2	Gut vorbereitet (Sonderausgabe 1/22)
B3	Vorratshaltung leicht gemacht (4/22)	B4	Notfallplanung leicht gemacht (5/22)
B5	Wer informiert, wenn nichts mehr funktioniert? (5/22)	B6	Alarmsignale (er-)kennen (5/22)
B7	Notfallküche leicht gemacht (6/22)	B8	Kochen ohne Strom? Doch, das geht! (6/22)
B9	Krisenvorsorge leicht gemacht (7/22)	B10	Krisensicher (8/22)
B11	Meldet Mücken! (9/22)	B12	#Grazsorgtvor (10/22)
B13	Sirensensignale im Überblick (10/22)	B14	Vorsorge hilft (11/22)
B15	Impfen vor Ort (11/22)	B16	Sicher doch! (11/22)
B17	Lass von dir hören (12/22)		

Das monatlich erscheinende städtische Druckwerk BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz befasste sich im Jahr 2022 in 17 Artikeln mit Bevölkerungsschutz- bzw. Eigenvorsorge-Themen. Diese wurden für die Materialanalyse herangezogen.

Tabelle 3: Analyisierte Homepage-Artikel des Sicherheitsmanagements der Stadt Graz (C)

C1	Waldbrandverordnung ist in Kraft	C2	Leben retten dank der Defi-App der Stadt Graz
C3	Was ist ein Blackout?	C4	Internet- und Kommunikationsausfall durch Blackout
C5	Mögliche Engpässe durch ein Blackout	C6	Richtiges Verhalten bei Schnee und Glatteis
C7	Verhalten bei Hochwasser und Hangrutschungen	C8	Leuchttürme im Krisenfall
C9	Im Brandfall zählt jede Sekunde!	C10	Der Sicherheit zuliebe: Frühjahrsputz neu denken
C11	Kinder: erhöhtes Fenstersturz-Risiko	C12	So kann man Wohnungseinbrüchen vorbeugen
C13	Für Ihre Sicherheit im Advent und zu Weihnachten	C14	Feuerwerk: Was es zu beachten gilt
C5	Mögliche Engpässe durch ein Blackout	C6	Richtiges Verhalten bei Schnee und Glatteis
C15	Sicher und verletzungsfrei durch die Grillsaison	C16	Das Auto für den Winter rüsten
C17	So machen Sie Ihr Fahrrad sicher	C18	Im Winter sicher zu Fuß unterwegs
C19	Richtiges Verhalten bei einem radioaktiven Notfall	C20	Richtiges Verhalten bei einem Erdbeben
C21	Bombenfund und Explosion	C22	Verhalten bei Amok und Terror
C23	Was tun bei Vergiftungen	C24	Informationen für Patient:innen
C25	Erste Hilfe bei Wunden	C26	Wald- und Flurbrand
C27	Richtiges Verhalten bei Brand im Haushalt	C28	Richtiges Verhalten bei einem Großbrand
C29	Stau, stockender Verkehr? Rettungsgasse bilden!	C30	Unfall oder Panne? So verhalten Sie sich richtig!
C31	Richtiges Verhalten bei einem Gefahrgutunfall	C32	Geldtasche weg! Was nun?
C33	Richtiges Verhalten bei einem Einbruch	C34	Die Warnsignale der Zivilschutzsirenen
C35	Checklisten für die Eigenvorsorge	C36	Dokumentenmappe und Notfall-Rucksack
C37	Sicherheitskonzept, Medis, Hygiene, Licht, Kochen	C38	Vorratshaltung leicht gemacht

C39	Hitze: 10 Tipps, um einen kühlen Kopf zu bewahren	C40	Richtiges Verhalten bei Sturm, Gewitter, Hagel
C41	Sicher nach Hause mit dem Heimwegtelefon		

Insgesamt wurden 41 Beiträge zu unterschiedlichsten Themen rund um Vorsorge und das richtige Verhalten im Akutfall, die im Frühjahr 2023 auf der Webseite des Sicherheitsmanagements der Stadt Graz, sicherheit.graz.at, verfügbar waren, analysiert.

Tabelle 4: Analysierte Videos des Sicherheitsmanagements der Stadt Graz (D)

D1	Zivilschutzsignale erkennen – Das Warn- und Alarmsystem	D2	Vorratshaltung leicht gemacht
----	---	----	-------------------------------

Im Jahr 2022 wurden zwei Videos zu Bevölkerungsschutz- und Eigenvorsorge-Fragen über den YouTube-Kanal der Stadt Graz (<https://www.youtube.com/@stadtgraz/videos>) veröffentlicht und für die vorliegende Master Thesis untersucht.

Zur einfacheren Auffindbarkeit und Zuordnung sind die analysierten Materialien auch im Quellenverzeichnis mit den in Tabelle 1 bis Tabelle 4 angeführten Kennungen versehen.

Mit den Transkripten der semi-strukturierten Expert:innen-Interviews, der Analyse und thematischen Zuordnung der Informations-Materialien der Stadt Graz sowie der Auswertung der strukturierten Expert:innen-Interviews mit Menschen mit Lernschwierigkeiten wurden interne Daten generiert. Diese sind im Anhang dieser Arbeit zu finden.

6. Stand der Forschung und Praxis

Auf Basis der Ergebnisse der Literaturanalyse, der Analyse behördlicher Leitfäden und Empfehlungen, der Kommunikationsmittel der Stadt Graz sowie der leitfadengestützten sowie der strukturierten Expert:innen-Interviews bietet dieses Kapitel einen Überblick über den aktuellen Stand der Forschung und Praxis. Konkret werden die behördliche Risikokommunikation, barrierefreie Kommunikation sowie die Mediennutzung von Menschen mit Lernschwierigkeiten behandelt. Die praktische Ausgestaltung der behördlichen Risikokommunikation der Stadt Graz wird ausführlich in Kapitel 7 behandelt.

6.1. Behördliche Risikokommunikation

„A sound risk management seeks to reduce future human and economic losses and damage from disasters. Risk communication is a fundamental part of such a strategy.“ (OECD 2016: 13; vgl. 18)

Behördliche Risikokommunikation ist ein zentrales Element des Bevölkerungsschutzes. Wie die OECD (2016) hervorhebt, haben Regierungen die Verantwortung, Bürger:innen über bekannte Gefahren und bevorstehende Bedrohungen zu informieren und Anweisungen zu Schutzmaßnahmen zu geben. „Citizens expect to be notified about known perils and impending threats. They also expect governments to provide guidance on what protective actions to take“ (EBDA: 3).

Effektive Risikokommunikation umfasst die strategische Verbreitung von Informationen über Risiken und die Anleitung zu entsprechenden Schutzmaßnahmen. Sie soll das Bewusstsein der Stakeholder für die potenzielle Gefährdung schaffen und zugleich über präventive Maßnahmen informieren. Durch die Information vor Eintritt eines Ereignisses sollen Bürger:innen befähigt werden, vorsorgliche Maßnahmen für den Eintrittsfall zu setzen (vgl. EBDA: 19).

„Zu den wichtigsten Aufgaben der Risikokommunikation zählen [...] die Beseitigung von Unsicherheiten infolge Informationsmangel und die Stärkung von faktenbasiertem Wissens. Risikokommunikation dient der Schaffung einer ‚Risikomündigkeit‘, also der Fähigkeit der betroffenen Bevölkerung, Risiken beurteilen und akzeptieren zu können“ (RUDOLF-MIKLAU 2018b: 69).

Kommt die Risikokommunikation nicht bei der Bevölkerung an, besteht einerseits die Gefahr, dass Risiken unterschätzt und daher keine oder unzureichende Vorkehrungen getroffen, und andererseits Risiken überschätzt und daher vorhandene Ressourcen womöglich falsch eingesetzt werden. Um effektiv zu sein müsse Risikokommunikation daher inklusiv sein, „engaging public actors from all levels of government, as well as private actors from companies, civil society organizations and citizens“ (OECD 2016: 13).

Transparenz und Offenheit seien essenziell, um das Vertrauen und die Zuversicht der Öffentlichkeit zu gewinnen, betonen AVEN UND RENN (2018). Behörden sollten dem-

nach nicht versuchen, Informationen zu filtern oder ihr Wissen hinter komplexen Termini verstecken, sondern sich darauf konzentrieren, wie sie Risikoinformationen am besten kommunizieren und Stakeholder sowie die Öffentlichkeit in konstruktive Dialoge einbinden können.

„Public authorities need to invest extra effort not only to make information available to a general public (by placing it on a more or less hidden web account) but also to initiate communication programmes for each of the relevant stakeholders and target audiences“ (EBDA: 238).

In den vergangenen Jahren sei das Risikobewusstsein der Menschen gestiegen. „Langsam aber stetig werden sie für ihre eigene Rolle im System des Bevölkerungsschutzes und die Bedeutung des Selbstschutzes für ihr eigenes Leben sensibilisiert“, schreibt GEICHT (2022: 36). Sie führt diese Entwicklung auf vermehrt betriebene Öffentlichkeitsarbeit sowie die gesteigerte mediale Präsenz von Risiko- und Krisenthemen zurück. ROTH (2018) bezeichnet die Kommunikation zwischen Behörden und Bürger:innen als „wichtigen Schlüssel für die Stärkung gesellschaftlicher Resilienz“ (EBDA: 246).

6.1.1. Rechtliche Grundlagen und Vereinbarungen

Die Gesetzeslage für die Bereiche Katastrophenschutz bzw. sicherheitspolizeiliche Angelegenheiten ist komplex. Grundsätzlich ist Katastrophenschutz in Österreich Aufgabe der einzelnen Bundesländer (vgl. Art. 15 B-VG).

Laut Steiermärkischer Gemeindeordnung (GemO 2023) obliegt der Gemeinde unter anderem die Sicherheitspolizei inklusive der Katastrophenpolizei, die Gesundheitspolizei und die Raumplanung auf dem Gemeindegebiet (EBDA.: §40 Abs. 2 (5), (7), (11)). Im Falle eines Notstands oder bei Gefahr im Verzug verfügt die:der Bürgermeister:in über erweiterte Befugnisse: „Bei Gefahr im Verzug, insbesondere zum Schutz der Sicherheit von Personen oder des Eigentums, ist der Bürgermeister berechtigt, einstweilige unaufschiebbare Verfügungen zu treffen“ (EBDA: §47 (1)).

Das Steiermärkische Katastrophenschutzgesetz (2017) regelt für das Bundesland Behördenzuständigkeiten, Maßnahmen im Katastrophenschutz, die Mitwirkung im Katastrophenschutz sowie die Pflichten der Bevölkerung und wer welche Kosten trägt. Die Information der Öffentlichkeit ist in §4 Steiermärkische Katastrophenschutzgesetz für den Katastrophenfall wie folgt geregelt: „Die für den Katastrophenschutz zuständige Behörde hat die Öffentlichkeit über den Eintritt einer Katastrophe unverzüglich durch geeignete Maßnahmen zu informieren und über allenfalls erforderliche Maßnahmen zum Selbstschutz in Kenntnis zu setzen.“ Die Kommunikation ist zudem im Rahmen Externer Notfallpläne (§8 STEIERMÄRKISCHES KATASTROPHENSCHUTZGESETZ), die durch die Bezirksverwaltungsbehörde für Seveso III-Betriebe, also Betriebe, die mit gefährlichen Stoffen arbeiten (vgl. BMAW o. J.), erstellt werden geregelt. Die Pläne sollen sicherstellen, dass „[n]otwendige Informationen an die Öffentlichkeit sowie an betroffene Behörden oder Dienststellen in dem betreffenden Gebiet“ bei einem Unfall weitergegeben werden (§8 STEIERMÄRKISCHES KATASTROPHENSCHUTZGESETZ).

Unterstützt werden die kommunalen Behörden insbesondere im Bereich der Prävention durch Zivilschutzorganisationen, wie etwa dem Zivilschutzverband (vgl. RETTUNGS- UND ZIVILSCHUTZORGANISATIONEN-UNTERSTÜTZUNGSGESETZ 2023). Mit dem ‚Staatlichen Krisen- und Katastrophenschutzmanagement‘ (SKKM) wurde in Österreich zudem eine Verwaltungseinheit im Bundesministerium für Inneres (BMI) geschaffen, die bei Krisen oder Katastrophen mit überregionalem Koordinationsbedarf eben diese Aufgabe übernimmt.

„Das SKKM ermöglicht eine effiziente Katastrophenhilfe im In- und Ausland, durch die Zusammenarbeit aller zuständigen Stellen des Bundes mit den Katastrophenschutzbehörden der Länder sowie den Hilfs- und Rettungsorganisationen“ (BMI o. J.: o. S.).

Auf internationaler Ebene wurde mit dem „Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030“ (UNDDR 2015) ein internationales Abkommen zwischen den Mitgliedsstaaten der UN geschlossen, um gemeinsam die Katastrophenvorsorge und -bewältigung zu stärken. Beispielsweise soll die internationale Zusammenarbeit gefördert werden, um etwa nationale Kommunikationsmaßnahmen rund um Katastrophenrisiken durch die Weitergabe von Daten und die gemeinsame Nutzung von Technologien zu unterstützen (vgl. EBDA: 16). Auf nationaler und lokaler Ebene soll in Risiko- und Notfall-Kommunikationssysteme investiert werden (vgl. EBDA: 21). Medien sind dazu angehalten, eine aktive Rolle in der Bewusstseinsbildung über Katastrophenrisiken einzunehmen.

„[Media should] stimulate a culture of prevention and strong community involvement in sustained public education campaigns and public consultations at all levels of society, in accordance with national practices“ (EBDA: 24).

6.1.2. Leitfäden

Zahlreiche Leitfäden nationaler und internationaler Institutionen behandeln Risikokommunikation, sei es als eigenen Themenschwerpunkt oder als Teil des Risikomanagement-Prozesses. Exemplarisch werden hier die zentralen Inhalte und Empfehlungen von vier verschiedenen Leitfäden zur Risikokommunikation dargestellt.

Der SKKM-Leitfaden für Risikomanagement des Bundesministeriums für Innenministeriums (2018) dient als „eine leicht verständliche Anleitung für die Etablierung eines Risikomanagementprozesses bzw. einer Risikomanagementplanung“ (EBDA: 10). Die Empfehlungen basieren auf Standards wie der ISO 31000 und der ONR-Serie 49000 basiert (vgl. EBDA; Anm.: Die ONR-Serie 49000 wurde 2021 durch die ÖNORM D 4900 Serie ersetzt; vgl. QUALITY AUSTRIA 2021: o. S.). Ein zentraler Aspekt ist dabei die Risikokommunikation, die sowohl die Aufklärung der Bevölkerung als auch die interne Kommunikation zwischen Behörden und Einsatzkräften umfasst:

„Vorrangiges Ziel ist es, Menschen auf Gefahren und Risiken vorzubereiten, risikobezogene Einstellungen und Verhaltensweisen zu beeinflussen und Informationen über geeignete Maßnahmen zur Risikoreduzierung zu vermitteln“ (EBDA: 58).

Das Handbuch Risikokommunikation (2022) des deutschen Bundesamts für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) und Bundesinstituts für Risikobewertung (BfR) liefert eine umfassende Einführung in die Grundlagen (EBDA: 16ff.) und gibt Anleitungen für die schrittweise Umsetzung in der Praxis (EBDA: 32ff.). Alle Stationen im Kreislauf zur Entwicklung einer Kommunikationsstrategie – Situationsanalyse, Kommunikationsziele, Zielgruppendefinition, Kernbotschaften, Instrumente und Maßnahmenplanung sowie die Evaluation – werden ausführlich und Schritt für Schritt erläutert (EBDA: S. 33ff.). Darin wird festgehalten: „Nur wer sich mit den Gegebenheiten vor Ort und den Bedürfnissen einzelner Zielgruppen auseinandergesetzt hat, kann mit seiner Risikokommunikation etwas bewegen und seine Ziele erreichen“ (EBDA: 104).

Unter dem Titel „Wirksame Risikokommunikation zu Umwelt und Gesundheit“ hat Weltgesundheitsorganisation (WHO: 2022) einen strategischen Bericht zum Thema Risikokommunikation veröffentlicht. Er gibt eine Übersicht über Konzepte, Trends, Herausforderungen und bewährte Maßnahmen (vgl. EBDA: 49). Eine der drei in dem Leitfaden beschriebenen Fallstudien dreht sich um Hitzeschutzmaßnahmen in der Steiermark (ebda: 39ff.). Konkrete Maßnahmen „zur Verbesserung ihrer Kommunikation zu Hitze und Gesundheit“ (EBDA: 47), wie etwa die Stärkung der Rolle der Allgemeinmediziner:innen für die Kommunikation mit den Bürger:innen, der aktive Versuch, stärker mit „isoliert lebenden vulnerablen Gruppen“ in Kontakt zu kommen – inklusive des Aufbaus eines Registers ebendieser Personen oder die Notwendigkeit zielgruppenspezifischer Kommunikation werden darin angeführt.

Auf Herausforderungen auf Gemeindeebene geht ZECHNER (2021) im Handbuch „Risiko- und Krisenkommunikation für Gemeinden“ ein. Obwohl der Schwerpunkt der Arbeit auf Krisenverläufen und Maßnahmen zur Krisenbewältigung auf kommunaler Ebene liegt, beinhaltet sie die „Grundlagen für Risikokommunikation für Gemeinden“ (EBDA: 9f) und liefert Beispiele aus der Praxis. Mit Blick auf den „Spezialfall COVID-19“ betont der Autor die Notwendigkeit von Risikokommunikation:

„Ein großes Problem bei der Bekämpfung von Pandemien stellt die Nichteinhaltung der Ratschläge und Vorgaben von Gesundheitsbehörden dar. Deshalb zählen Maßnahmen der Risikokommunikationspolitik in Form von Erklärungs- und Aufklärungsarbeit zu den Kernaufgaben der Kommunen“ (EBDA: 43).

Trotz unterschiedlicher Schwerpunkte stimmen die zentralen Aussagen zur Risikokommunikation in den genannten Leitfäden überein: Es braucht einen systematischen Ansatz, die Einbeziehung von Interessensgruppen und die Öffentlichkeit sowie die Nutzung zeitgemäßer, zielgruppengerechter Kommunikationskanäle.

6.1.3. Risikokommunikation auf Städte- und Gemeindeebene

Wie bereits in KAPITEL 6.1.1. angerissen, ist die Verantwortung für Risikokommunikation bzw. die Ausgestaltung auf kommunaler Ebene nicht dezidiert gesetzlich geregelt (vgl. RUDOLF-MIKLAU 2018a: 251). Dabei ist gerade diese Ebene durch die Nähe zur Bevölkerung besonders gefordert.

So schreiben CHRISTMANN ET AL. (2018: 184), dass Städte „Brenngläser, in denen sich verschiedene Vulnerabilitäten moderner Gesellschaften bündeln“, seien. Aufgrund der

Dichte an Menschen, der komplexen Infrastruktur, der Abhängigkeit von zahlreichen Prozessen auf politischer, sozialer, wirtschaftlicher und technischer Ebene und einer generellen Exposition gegenüber Naturereignissen seien sie „potenziell in verschiedenster Hinsicht vulnerabel“ (EBDA). Der Faktor Mensch spielt eine zentrale Rolle: ROTH (2018: 253) attestiert, dass der Bevölkerung „[s]owohl in Hinsicht auf die Gefahrenprävention und die Vorbeugung als auch auf das richtige Verhalten im Ereignisfall [...] basale Kenntnisse“ fehlen. Öffentliche Risikokommunikation sei „eine der größten Herausforderungen auf dem Weg zu mehr Eigenverantwortung“ (EBDA: 254) der Bevölkerung, wobei Verantwortungsträger:innen immer wieder zögern würden, „proaktiv für ein stärkeres öffentliches Risikobewusstsein zu werben“ (EBDA). Für die Entwicklung einer gesamtgesellschaftlichen Resilienz sei der „Aufbau von Wissen und Fähigkeiten bezüglich möglicher Gefährdungen, Verwundbarkeiten und vor allem Handlungsmöglichkeiten“ (EBDA: 246) entscheidend und müsse laufend gefördert werden.

Aus Sicht der Praxis bestätigt Roman SOMMERSACHER die Gratwanderung, die im Bereich der Bewusstseinsbildung durch die Stadt Graz vollzogen werden muss. Es müsse für jedes Thema im Kontext aktueller Ereignisse abgewogen werden, in welcher Intensität dazu kommuniziert werden könne, ohne Sorge oder Misstrauen bei der Bevölkerung zu erregen. Als Beispiel nennt er die Bevorratungskampagne, deren Start mit dem Beginn des Ukraine-Krieges zusammenfiel oder das Thema Energiesparen, dessen Kommunikation ebenfalls durch Debatten über die Verfügbarkeit russischen Gases ebenfalls Potenzial für negative oder gar verschwörungstheoretische Deutungen habe. Die Herausforderung sei, dass „es nicht [...] in die Richtung [kommt]: Die wissen mehr als wir, und warum sagen sie es uns jetzt so intensiv? [...] Ist jetzt wieder Energiesparen, weil der Gashahn jetzt von Russland aus zugedreht wurde?“ (ANHANG 12.2.).

Im Bereich der Risikoprävention – und somit auch der Risikokommunikation – ist Vertrauen das höchste Gut. RENN (2022) betont, dass die Schaffung und der Erhalt eines gegenseitigen Vertrauensverhältnisses zwischen Behörden und Bevölkerung zentral für erfolgreiche Risikokommunikation ist (vgl. EBDA: 529). Nur wenn den handelnden Behörden und Personen ein Grundvertrauen entgegengebracht werde, könne sichergestellt werden, dass auch in die Kommunikation auch in „Situationen mit hohem Unsicherheitsgrad und großem Konfliktpotenzial“ gelingt (EBDA).

Österreich ist diesbezüglich kein einfaches Pflaster: Laut Vertrauensindex von OGM UND APA (2023: o. S.) genießen die Polizei und Bundesheer mit jeweils über 50 Punkten das Vertrauen der österreichischen Bevölkerung. Politische Organe schneiden im Vergleich zur Umfrage aus dem Jahr 2022 insgesamt schlechter ab, einzig die Landesregierungen schafften mit einem Plus von vier Punkten knapp den Sprung in den positiv bewerteten Bereich und reihen sich mit nunmehr zwei Punkten am Ende der positiven Skala ein. Gemeinderäte halten sich trotz des Verlustes von vier Punkten mit 17 Punkten stabil im positiven Bereich.

Die „Eckpfeiler des Vertrauens“ der Gesellschaft in Institutionen und Behörden sind laut RENN (2022: 530) „Offenheit, Aufrichtigkeit, Empathie, Fairness und Kompetenz“. Diese Faktoren wären entscheidend dafür, ob Risikokommunikation bei den Adressa-

ten ankomme oder nicht (EBDA). Zahlreiche Herausforderungen würden „kommunikative, soziale und kulturelle Intelligenz“ von Gemeinden und Städten verlangen, schreiben EBERT UND FISIAC (2018a: VIII). Jegliche Kommunikation, die sich von der Behörde an die Bürger:innen richte, müsse „vertrauensvoll und wertschätzend“ gestaltet sein, da „die Sachziele nicht oder jedenfalls nicht nachhaltig erreicht werden“ (EBERT UND FISIAC 2018a: IX). SOMMERSACHER bestätigt diese Aussage: „Was nie was bringt, ist, wenn man versucht, mit dem Zeigefinger irgendwo anzukommen und die Leute dazu zu zwingen, etwas zu tun“ (ANHANG 12.2.).

Das Gelingen von Kommunikation hängt laut RENN (2022: 533) von drei Faktoren ab: Dem Erreichen der Zielgruppe mit verständlichen Botschaften, der Erfassung von Handlungsmöglichkeiten anhand der Botschaften durch die Zielgruppe und die Einstufung der Handlungsmöglichkeiten als angemessen und sinnvoll, ebenfalls durch die Zielgruppe.

„Ob ein Kommunikationsangebot als offen, fair, empathisch und kompetent wahrgenommen wird, hängt nicht nur von den Inhalten und der Form der Kommunikation ab, sondern auch von der Glaubwürdigkeit der Institution selbst“ (EBDA: 534).

RENN (EBDA) schlägt einerseits die Zusammenarbeit mit sozialen Gruppierungen, wie Religionsgemeinschaften oder Vereinen, im Rahmen von Risikodialogen als Maßnahme zur Vertrauensbildung vor. Studien würden zeigen, dass sich die Zusammenarbeit mit Organisationen, die ein hohes Vertrauen genießen, auch auf die Glaubwürdigkeit der eigenen Institution aus: „[...] Institutionen, die beginnen mit anderen Organisationen oder Gruppen mit hohem Vertrauenspotenzial zusammenzuarbeiten, [profitieren davon], indem sie unter anderem als glaubwürdiger eingestuft werden als vor der Kooperation“ (EBDA).

Andererseits solle die Zielgruppe selbst in partizipative Verfahren eingebunden werden. „Partizipation schafft aktive Lernräume und Gelegenheiten zur emotionalen Identifikation mit den Aufgaben des Krisenmanagements“ (EBDA: 534). Die Einbindung müsse dabei mit tatsächlichen Gestaltungsmöglichkeiten durch die Zielgruppe einhergehen (vgl. EBDA). Auch ein Bericht der OECD zu innovativer Risiko Governance bestätigt mit Blick auf Österreich: „Direct engagement in dialogue with citizens is deemed most effective by authorities in charge of risk communication“ (OECD 2017: 95).

Im Bereich der klassischen Öffentlichkeitsarbeit stehen Städten und Gemeinden unterschiedliche Instrumente zur Verfügung: Informationen können mittels Presseaussendungen an Journalist:innen geschickt werden, die dann entscheiden, ob der nachrichtenwert groß genug für die Verwendung ist (vgl. BBK 2022: 68ff.; ANHANG 12.2.). Auch die Entwicklung von Kampagnen sind möglich, bei denen Kommunikationsmittel, wie Inserate, Plakate, Werbespots sowie begleitende Informationsmaterialien, wie beispielsweise Folder oder Leitfäden, innerhalb eines definierten Zeitraums konzentriert verbreitet werden (vgl. RENN 2022: 533; EBERT UND FISIAC 2018b: 150, 167; ANHANG 12.2.). RENN (2022) gibt diesbezüglich zu bedenken: „Lernprozesse werden selten dadurch ausgelöst, dass Behörden Informationen an Personen in Form von Broschüren oder Leitfäden weiterleiten“ (EBDA: 533). Diese Kommunikationsmittel seien

als Unterstützung oder Erinnerung geeignet, würden aber Kritiker:innen jedoch nicht vom Nutzen einer Sache überzeugen können (vgl. EBDA).

Im Internet stehen zudem Homepages und Soziale Netzwerke zur Verfügung, um eigene Botschaften zu verbreiten (vgl. ANHANG 12.2.). Der Vorteil der Onlinepräsenzen liegt darin, dass „[d]ie klassischen Gatekeeper wie Journalisten und (traditionelle) Meinungsführer [...] dabei eine geringere Rolle [spielen] als in den klassischen Öffentlichkeiten“ (EBERT UND FISIAC 2018c: 177). Da Risikokommunikation in einem optimalen Szenario gut vor- und aufbereitet werden kann, in der Realität jedoch häufig auf rasche Änderungen der äußeren Umstände reagieren muss, haben Soziale Netzwerke als Medium für die rasche, niederschwellige Informationsverbreitung in diesem Zusammenhang in Kombination mit der Möglichkeit des direkten Austauschs mit den Nutzer:innen große Potenziale (vgl. OECD 2016: 65; ANHANG 12.2.).

„Social media have become important channels and modes in effectively communicating risks. Contrary to more traditional channels of risk communication, they provide for an interactive platform, where message providers and receivers can engage in a two-way communication process“ (OECD 2016: 60).

Bei allen notwendigen Bemühungen, möglichst die gesamte Bevölkerung passgenau zu informieren, sei es illusorisch zu glauben, könne dieses Ziel erreichen, so RENN (2022: 534). Dennoch zeige sich, dass „je mehr Individuen an den Planungen und Vorbereitungen beteiligt sind, desto eher ist mit einer breiten Zustimmung und vor allem mit einer breiten Mitwirkung im Ernstfall zu rechnen“ (EBDA). Neben Vertrauen und Glaubwürdigkeit ist die Verständlichkeit und Zugänglichkeit von Informationen für möglichst alle Menschen wesentlich – vor allem, wenn es um Bewusstseinsbildung geht.

6.2. Barrierefreie Kommunikation

„Zwar haben alle Menschen ein Recht auf Informationen, aber nicht alle Menschen haben gleichermaßen Zugang zu ihnen“, schreibt KÖHLER (2016: 133). Barrierefreie Kommunikation will dem entgegenwirken, indem Informationen auf verschiedenen Ebenen zugänglich gemacht werden. Die zentrale Herausforderung sind dabei die unterschiedlichen Bedürfnisse der Zielgruppen: Für Menschen mit Lernschwierigkeiten müssen Inhalte beispielsweise anders aufbereitet sein, als für blinde oder für taube Personen. Die Hürden reichen von mangelnden „Zugriffsmöglichkeiten auf Medienangebote“ bis hin zu „Schwierigkeiten beim Lesen, Schreiben und Verstehen“ (EBDA).

WERNING UND BÖMING (2019) betonten, dass bekannt sein muss, wie Kommunikationsmittel für die jeweiligen Zielgruppen aufbereitet werden müssen, um ihren Bedürfnissen gerecht zu werden. „Barrierefreie Kommunikation bedeutet [...]: Ich möchte, dass das, was ich mitteile, für alle zugänglich ist“ (EBDA: 272). Wesentlich sei, dass es nicht nur bei dem Bekenntnis bleibe, sondern die notwendigen Maßnahmen gesetzt „werden, auch wenn sie anstrengend(er) sein können, Zeit und Geld kosten“ (EBDA).

Im Sinne des sogenannten „Universellen Designs“ sind Kommunikationsmittel und -quellen barrierefrei, „wenn sie für alle Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar

sind“ (SCHÄDLER UND REICHSTEIN 2015: 55). Die Überwindung von Barrieren sei jedoch nur durch die Informationsempfänger:innen selbst möglich, wie HUSEL (2022) betont: „Das Gelingen [...] hängt von der intrinsischen Motivation und den Lernvoraussetzungen der Rezipient(inn)en ab“ (EBDA: 22). Schließlich läuft Kommunikation im Zusammenwirken von Sender:in und Empfänger:in ab, das Verstehen – oder Nicht-Verstehen – an sich ist jedoch ein kognitiver Prozess bei den Rezipient:innen der gesendeten Botschaft (vgl. FRÖHLICH UND CANDUSSI 2015: 9, 14; BOCK UND LANGE 2015: 64).

Das Verstehen von Informationen ist die Basis für Selbstbestimmung (vgl. SCHULZE 2015: 161). Es gibt verschiedene Ansätze, um Informationen für alle Menschen – unabhängig ihrer Fähigkeiten – zugänglich und verständlich zu machen. Für Menschen mit Lernschwierigkeiten spielt dabei die sprachliche und grafische Ausgestaltung von Medien eine zentrale Rolle (vgl. BOSSE UND HAAGE 2019: 59; SCHÄDLER UND REICHSTEIN 2015: 40).

Bevor in diesem Kapitel drei Sprachmodelle beschrieben werden, die Kommunikationsmittel einfacher verständlich machen sollen, sowie einige Hilfsmittel und Services, die die Produktion von sowie den Zugang zu barrierefreien Informationen erleichtern sollen, wird zunächst der in der Steiermark, in Österreich und auf EU-Ebene geltende rechtliche Rahmen für barrierefreie Kommunikation beschrieben.

6.2.1. Rechtliche Grundlagen und Standards

Das zentrale Bundesgesetz, das Barrierefreiheit regelt, ist das „Bundesgesetz über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen“ (BGStG 2018). Es soll Diskriminierung auf allen Ebenen des täglichen Lebens zu verhindern und den gleichberechtigten Zugang zu Informationen sicherzustellen. Als barrierefrei gelten demzufolge „bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind“ (§6 Abs. 5 BGStG).

Auf Landesebene regelt das „Steiermärkische Behindertengesetz“ (StBHG 2024) die Unterstützung von Menschen mit Behinderung, „damit sie an der Gesellschaft in gleicher Weise wie Menschen ohne Behinderung teilhaben und ein möglichst selbstbestimmtes Leben führen können“ (§1 StBHG).

International verpflichtet die „EU-Richtlinie 2016/2102 zur Barrierefreiheit von Websites“ öffentliche Stellen zur barrierefreien Gestaltung ihrer digitalen Angebote. In diese Richtlinie eingeflossen ist die UN-Behindertenrechtskonvention (BMSGPK 2016), durch deren Ratifizierung sich die Mehrheit der EU-Mitgliedsstaaten unter anderem dazu verpflichtet, „den gleichberechtigten Zugang [...] zu Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen zu gewährleisten“ und „den Zugang von Menschen mit Behinderungen zu neuen Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen, einschließlich des Internets, zu fördern“ (EU 2016: 2).

Mit dem Web-Zugänglichkeits-Gesetz (WZG 2019) setzt Österreich die EU-Richtlinie um. Der Bund und bundesnahe Einrichtungen müssen demnach „ihre Websites und mobilen Anwendungen besser zugänglich [...] machen, indem sie sie wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust gestalten“ (§3 Abs. 1 WZG). Zusätzlich legt die ÖNORM EN 301 549 technische Anforderungen für barrierefreie Informations- und Kommunikationstechnologie fest, um sicherzustellen, dass digitale Angebote für alle zugänglich sind (vgl. AUSTRIAN STANDARDS INTERNATIONAL 2021).

6.2.2. Leichte Sprache

Die sogenannte ‚Leichte Sprache‘ ist aus der Behindertenselbsthilfe entstanden (vgl. PLANGGER 2016: 5; GROSS 2015: 81), wobei SCHÄDLER UND REICHSTEIN (2015: 41) Zweifel hegen, „ob die Deutung, dass ‚Leichte Sprache‘ ursprünglich von Selbstvertreterinnen und Selbstvertretern entwickelt wurde, [...] wirklich haltbar ist“. Es sei jedoch jedenfalls davon auszugehen, „dass die Idee einer vereinfachten, mit Piktogrammen illustrierten Sprache aus dem praktischen Umgang mit Menschen mit geistiger Behinderung heraus entstanden ist“ (EBDA).

‚Leichte Sprache‘ werde analog zu Brailleschrift oder Gebärdensprache „als weiteres Kommunikationssystem für Menschen mit Behinderungen“ verstanden (SCHÄDLER UND REICHSTEIN 2015: 40). Sie richtet sich vor allem an Menschen mit Lernschwierigkeiten, Personen mit begrenzten Deutschkenntnissen, ältere Menschen und Gehörlose (vgl. LUTTERMANN 2017: 219; PLANGGER 2016: 5). „Die Botschaft der Regelwerke ist, dass ein sehr großer Adressatenkreis aus Leichter Sprache Nutzen ziehen kann“ (LUTTERMANN 2017: 219). Das Leseniveau entspricht dem Sprachniveau A1 im Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen (vgl. KÖHLER 2016: 134).

Primär wird ‚Leichte Sprache‘ „über bestimmte sprachliche und typographische Regeln, die eine Vermittlungsfunktion für die Textverständlichkeit haben“ definiert (LUTTERMANN 2017: 222). Je nach Urheber unterscheiden sich die Regeln und Normen, nach denen Texte in ‚Leichter Sprache‘ gestaltet werden sollen teils stark: Während beispielsweise das deutsche Netzwerk Leichte Sprache umfassende Vorgaben zum Umgang mit Ziffern und Zahlen macht (Verzicht auf römische Zahlen, alte Jahreszahlen, hohe Zahlen, Prozentzahlen, etc.), empfiehlt Inclusion Europe, ‚viel‘ und ‚wenig‘ statt hoher Zahlen und Prozentzahlen zu verwenden. In der deutschen BIVT 2.0 – Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung ist die Verwendung von Zahlen nicht geregelt (vgl. ALEXANDER 2019: 13). LUTTERMANN (2017: 222) hält dazu fest: „Die Regeln der verschiedenen Regelwerke sind zum Teil ebenso widersprüchlich wie es Bezeichnungen für das Praxis-Phänomen Leichte Sprache gibt.“

Auch GUTERMUTH (2020) beschäftigt sich eingehend mit den verschiedenen gängigen Regelwerken für ‚Leichte Sprache‘. Mit Blick auf die Faktoren ‚Lesbarkeit‘ und ‚Verständlichkeit‘ kondensiert sie deren Inhalte auf die folgenden Vorgaben zusammen (vgl. EBDA: 48):

Lesbarkeit:

- Layout: Übersichtlich mit Absätzen und Zwischenüberschriften
- Ausrichtung: linksbündig
- Zeilenlänge: maximal acht Wörter
- Schriftart: ohne Serifen
- Schrifttype: groß
- Zeilenabstand: größer
- Zeilen: keine Silbentrennung am Ende
- Optische Trennung zusammengesetzter Wörter durch Bindestrich oder Mediopunkt
- Illustration der Inhalte durch passende Grafiken oder Bilder

Verständlichkeit:

- Verwendung einer sinnvollen Gliederung
- Verwendung kurzer, häufig gebrauchter Wörter
- Verwendung kurzer Sätze
- Verwendung von Präpositionalphrasen statt des Genetivs
- Verwendung des Perfekts statt des Präteritums
- Bevorzugte Verwendung von Verben statt Nomen
- Verzicht auf Verneinungen
- Vermeidung von Fachbegriffen oder Fremdwörtern ohne Erklärung
- Vermeidung von Sonderzeichen und Abkürzungen ohne Erklärung
- Vermeidung von Nebensätzen
- Vermeidung von Bindewörtern
- Vermeidung von Passivformen

Heruntergebrochen auf die Zielgruppe von Menschen mit Lernschwierigkeiten betont ALEXANDER (2019: 40), dass die Leserlichkeit der verwendeten Schriftart und die Lesbarkeit des Textes bei der Gestaltung im Fokus stehe.

„Die Lesbarkeit [...] setzt sich [...] mit der inhaltlichen Struktur des Textes, seinem Aufbau, den Textsorten, der Komplexität von Wörtern und Sätzen und der Sprache-Bild-Beziehung auseinander. Die Lesbarkeit schließt das Bild im Kontext des Textes in seine Betrachtungen mit ein“ (EBDA: 40).

Ein wichtiger Faktor für die Lesbarkeit sei der Zeilenabstand, der optimalerweise bei „150 Prozent der Schriftgröße“ liegen soll (EBDA: 42).

Bilder und Symbole sind zentrale Bestandteile barrierefreier Texte. Sie unterstützen das Textverständnis und stärken die Gedächtnisfunktion. Symbole und Piktogramme sollten verwendet werden, um die Bedeutung von Illustrationen zu klären (vgl. EBDA: 58). Obwohl Bilder, Illustrationen und Grafiken häufig in Texten in ‚Leichter Sprache‘ vorkommen, gibt es nur wenige Vorgaben für deren Verwendung (vgl. EBDA: 46). „Leider fällt in Produkten Leichter Sprache auf, dass das Sprache-Bild-Verhältnis oft diskrepant ausfällt, vor allem dann, wenn es um die Visualisierung komplizierter und abstrakter Zusammenhänge geht“ (EBDA: 53).

‚Leichte Sprache‘ wird häufig im Kontext von Behördensprache und institutionellen Informationen eingesetzt, um eine bessere Verständlichkeit zu gewährleisten (SCHULZE 2015: 159). Dennoch wird die Eignung dieser Methode für sehr heterogene Zielgruppen teilweise kritisch gesehen (vgl. PLANGGER 2016: 7): Es bestehe die Gefahr, dass ‚Leichte Sprache‘ stigmatisierend wirken kann, wodurch Menschen als defizitär eingestuft werden (EBDA 2016: 6). Es gehe um „Vereinfachung (und nicht um Leicht-Machen)“, schreibt LUTTERMANN (2017: 222), und weiter: „‚Leichte Sprache‘ ist negativ konnotiert und hat das Stigma der Simplifizierung, die Adressaten unterfordern kann“ (EBDA). Wie ROSS UND ROSS (2016: 16) festhalten, können Übersetzungen in ‚Leichte Sprache‘ zu inhaltsleeren Texten führen. Beide Kritikpunkte führen auch SCHUPPENER ET AL. (2019) an: ‚Leichte Sprache‘ würde ihren Zielgruppen „Defizite zu pauschal [zuschreiben] [...] und gleichzeitig andere Barrieren, die das Leseverstehen eröffnen kann, entweder noch gar nicht bearbeitet oder sogar verkomplizierend löst“ (EBDA: 218).

FRÖHLICH UND CANDUSSI (2015) geben zu bedenken, dass es nicht die eine Lösung für ein universelles Verstehen gibt:

„Davon auszugehen, man müsse nur ein paar Regeln für sprachliche Formulierungen befolgen und schon könnten alle Menschen alles verstehen, ist ebenso kurzschlüssig gedacht, als würde man in Zukunft den ethisch und ergonomisch korrekten Gesundheitsschuh als einzig verfügbares Schuhwerk für alle Menschen und alle Gelegenheiten einführen“ (EBDA: 13).

Ein wesentliches Qualitätskriterium der ‚Leichten Sprache‘ ist daher die Prüfung von Texten durch die Zielgruppe. Dadurch soll sichergestellt werden, dass diese auch tatsächlich verständlich sind. ROSS UND ROSS (2016) rufen dazu auf, genauer hinzuschauen, da sich bei der sogenannten Übersetzung in Leichte Sprache den „ursprüngliche[n] Sinn eines Textes verändern kann“ (EBDA: 15) und die Prüfung nicht bedeutet, „dass damit gleichzeitig der Ausgangstext nicht verstanden worden wäre“ (EBDA: 14).

Vor dem Hintergrund des technischen Fortschritts und des Vormarsches mobiler Anwendungen weist ALEXANDER (2019: 40) darauf hin, dass Regeln der ‚Leichten Sprache‘ nicht für digitale Anwendungen mit responsive Design geeignet sind. „Ein Text in Leichter Sprache verändert sein Gesicht im liquiden Layout erheblich und hält sich nicht an die Regel, dass jeder Satz auf einer neuen Zeile beginnen soll.“

HUSEL (2022) regt zudem an, durch die Anwendung des sogenannten ‚Zwei-Sinne-Prinzips‘ die „Wahrnehmbarkeit multimedialer Angebote [zu] unterstützen“ (EBDA: 36). In Anlehnung an eine Norm für barrierefreies Bauen schlägt sie vor, Informationen „mindestens auditiv-visuell, auditiv-haptisch oder visuell-haptisch“ aufzubereiten (EBDA).

6.2.3. Einfache Sprache

Im Gegensatz zu ‚Leichter Sprache‘ ist ‚Einfache Sprache‘ weniger stark vereinfacht, weniger streng geregelt und näher am Originaltext orientiert. Sie wird in der Praxis eingesetzt, „wenn ‚Leichte Sprache‘ als zu starke Beschränkung der Ausdrucksmöglichkeiten erscheint oder zu viel inhaltliche Vereinfachung zu fordern scheint“ (BOCK 2015, zitiert nach PLANGGER 2016: 4).

Das Leseniveau der ‚Einfachen Sprache‘ entspricht den Stufen A2 bis B1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (KÖHLER 2016: 134). Sie richtet sich an Menschen mit unterschiedlichen sprachlichen und kognitiven Fähigkeiten, die zeitweise oder dauerhaft auf eine vereinfachte Sprache angewiesen sind (PLANGGER 2016: 5).

Texte in ‚Einfacher Sprache‘ bieten eine höhere inhaltliche und sprachliche Komplexität als ‚Leichte Sprache‘ und sind weniger stigmatisierend für die Zielgruppe (DEILEN 2022: 37). Sie können demnach längere Sätze, Nebensätze und schwierige Begriffe enthalten. Es ist nicht notwendig, jeden Satz in einem neuen Absatz zu beginnen. Auch sind die „Optik von Bild und Schrift“ und das „Erscheinungsbild von Schrift und Bild“ weniger streng geregelt, als in der ‚Leichten Sprache‘ (MAGRIS UND ROSS 2015, zitiert nach GUTERMUTH 2020: 57; vgl. ALEXANDER 2019: 46).

Der losere Rahmen der ‚Einfachen Sprache‘ bringe Vorteile für die grafische Gestaltung von Produkten, schreibt ALEXANDER (2019: 22): „Attraktive visuelle Gestaltungen findet man zahlreich und facettenreich unter den Produkten der Einfachen Sprache. Die Varianz der verwendeten Typen ist groß und die Abbildungen nehmen den Betrachter ernst.“

Im alltäglichen Sprachgebrauch würde jedoch kaum zwischen ‚Leichter‘ und ‚Einfacher Sprache‘ unterschieden, auch aufgrund des Vorhandenseins zahlreicher Ausprägungen der Bezeichnungen kritisiert LUTTERMANN (2017: 222): „Ausdrücke wie leicht lesbar, Leicht Lesen, leicht gesagt, einfach gesagt, verständlich gesagt, einfache Sprache werden für dieselbe Zielgruppe gebraucht.“

6.2.4. Bürgernahe Sprache

Sprache an sich „drückt immer Machtstrukturen und Abgrenzungen aus, bei denen erwünscht ist, dass das Gegenüber nicht versteht, was man mitteilt“, schreiben WERNING UND BÖMING (2019: 272). Weniger drastisch formulieren es FRÖHLICH UND CANDUSSI (2015: 28): „Jedes gesellschaftliche System [...] entwickelt seinen eigenen Kommunikations- und Informationsstil und seine eigene ‚Fachsprache‘“, die für Außenstehende nur schwer verständlich sei. Das treffe auf Unternehmen ebenso zu, wie auf politische

Parteien, wissenschaftliche Fachkreise oder Behörden (EBDA; vgl. WERNING UND BÖMING 2019: 277). Letztgenannte haben den zweifelhaften Ruf, Informationen „amtschimmelig und schwer lesbar“ (STADT GRAZ UND HOLDING GRAZ 2023: o. S.) zu formulieren. SCHULZE (2015: 159) sagt: „Die Behördensprache ist für die allermeisten Menschen in Österreich eine unüberwindbare Hürde.“ Jede zweite in Österreich oder Deutschland lebende Person kann Informationen von Behörden, Unternehmen und Medien ohne Hilfe andere nicht verstehen (vgl. FRÖHLICH UND CANDUSSI 2021: 28).

Zahlreiche öffentliche Institutionen versuchen daher seit einigen Jahren durch die Verwendung sogenannter ‚Bürgernaher Sprache‘ die Verständlichkeit offizieller Dokumente zu verbessern. Die Stadt Graz hat hierzu im Jahr 2015 das Projekt „Graz verständlich“ gestartet. Ziel ist es, die Verwaltungssprache der Stadt zugänglicher und verständlicher zu gestalten. Die Inhalte der Initiative seien als Tipps für den Arbeitsalltag zu verstehen, so Christina MIEDL, die als Leiterin des Referats Strategische Personalentwicklung auch „Graz verständlich“ verantwortet. „‚Graz verständlich‘ ist eine Empfehlung, weil der Schreibstil, und es geht uns in ‚Graz verständlich‘ vor allem um die geschriebene Sprache, ist etwas sehr Persönliches, und diese persönliche Note wollen wir auch niemandem nehmen“ (ANHANG 12.4.).

Die Prinzipien ‚Bürgernaher Sprache‘ überschneiden sich mit den Konzepten von ‚Leichter Sprache‘ oder ‚Einfacher Sprache‘, wobei der Fokus auf einer natürlichen und authentischen Ausdrucksweise liegt. Wie DEILEN (2022: 43) betont, sei sie „eine Reduktionsvarietät von bestimmten Fachsprachen, nämlich der Rechts- und Verwaltungssprache“, während insbesondere die ‚Leichte Sprache‘ eine „Reduktionsvarietät der Standardsprache“ sei. Während ‚Leichte‘ und ‚Einfache Sprache‘ sich vor allem an Menschen mit sprachlichen oder kognitiven Einschränkungen richten, strebt ‚Bürger-nahe Sprache‘ Verständlichkeit für die breite Masse der Bevölkerung an. Dies schließt den Einsatz einfacher Satzstrukturen, verständlicher Begriffe und direkter Ansprache ein. „‚Graz verständlich‘ ist [...] die große Klammer drüber, für alle möglichst gut verständlich, egal wie alt, wie jung, welche Erstsprache, welche Qualifikation, also wirklich für möglichst viele“, betont MIEDL (ANHANG 12.4.).

Die Verantwortung für die Umsetzung der Anregungen liegt dezentral in den einzelnen Abteilungen des sogenannten ‚Haus Graz‘, also der Stadtverwaltung inklusive der Beteiligungen der Stadt, wie etwa die Holding Graz, die Bestattung Graz oder der Flughafen Graz. Die tatsächliche Anwendung von „Graz verständlich“ wird jedoch nicht durch eine zentrale Instanz überprüft (vgl. EBDA).

Obwohl es keine expliziten Rückmeldungen von Bürger:innen zu „Graz verständlich“ gibt, zeige die Erfahrung, dass klar formulierte Texte zu einer effizienteren Kommunikation führen. „Wir merken es sofort, wenn Texte gut ankommen [...]. [W]enn ich es einer großen Zielgruppe schicke, wenn die das verstehen, habe ich viel, viel weniger Rückfragen und ich spare mir die Arbeitszeit“ (EBDA).

Eine weitere Möglichkeit, um Arbeitszeit zu sparen, ist es, (webbasierte) Hilfsmittel zu nutzen, oder die Services von Unternehmen in Anspruch zu nehmen, um Informationsmaterialien barrierefrei und verständlich zu gestalten.

6.2.5. Hilfsmittel und Services

Im deutschsprachigen Raum gibt es zahlreiche Beratungsleistungen, Hilfsmittel und Apps, die Forschende, Behörden und Unternehmen nutzen können, um Informationen verständlich zu gestalten und für Menschen mit Lernschwierigkeiten zugänglich zu machen. Zwei davon werden an dieser Stelle näher beleuchtet.

Die Universität Hohenheim hat mit dem ‚Hohenheimer Verständlichkeitsindex‘ (HIX) ein Werkzeug entwickelt, um die Verständlichkeit von Texten objektiv messbar zu machen (UNIVERSITÄT HOHENHEIM o. J.a). Seine Entstehung geht auf das Bestreben der Universität zurück, wichtige Dokumente und Beiträge auf der Homepage verständlicher zu gestalten (UNIVERSITÄT HOHENHEIM o. J.c). Demnach kann er dem Prinzip der ‚Bürgernahen Sprache‘ zugeordnet werden (vgl. KAPITEL 6.2.2.). Er basiert auf vier Lesbarkeitsformeln („Amstad-Formel, 1. neue Wiener Sachtext-Formel, SMOG-Index (Deutsch), Lix Lesbarkeitsindex“; UNIVERSITÄT HOHENHEIM o. J.a) sowie sechs verständlichkeitsrelevanten Parametern („Durchschnittliche Satzlänge in Wörtern, Durchschnittliche Satzteillänge in Wörtern, Durchschnittliche Wortlänge in Buchstaben, Anteil der Wörter mit mehr als 6 Buchstaben, Anteil der Satzteile mit mehr als 12 Wörtern, Anteil der Sätze mit mehr als 20 Wörtern“; EBDA).

Die Indexberechnung erfolgt in einem dreistufigen Verfahren: Benchmarking auf Basis von Zeitungsartikeln, Parteitexten und politikwissenschaftlichen Dissertationen, Skalierung auf Basis des Benchmarkings und die Index-Bildung auf Basis der Durchschnittswerte der Formeln und Parameter (EBDA). Die eigens entwickelte Software ‚TextLab‘ kann von Mitarbeitenden der Universität Hohenheim genutzt werden (UNIVERSITÄT HOHENHEIM o. J.b).

Das Grazer Social Franchise Unternehmen ‚capito‘ beschäftigt sich seit dem Jahr 1999 mit ‚Leichter Sprache‘ und Barrierefreiheit. Basierend auf den Regeln für ‚Leichte Sprache‘ entwickelte das Unternehmen den ‚capito Kriterienkatalog‘ mit 160 Qualitätskriterien für verständliche Sprache. Der Qualitätsstandard ist TÜV-zertifiziert – als einziger im deutschsprachigen Raum (CFS GMBH 2024: 17). Die Leistungen reichen von Beratung und Übersetzungen über Kurse und Ausbildungen zu barrierefreier Information zu capito.ai, einer Schreibassistenten-Software, die mithilfe Künstlicher Intelligenz (KI) bei Erstellung verständlicher Texte hilft (vgl. EBDA: 9).

Jedes Informationsprodukt, das von ‚capito‘ übersetzt wird, durchläuft ein dreistufiges Prüfverfahren. Menschen mit Lernschwierigkeiten oder Behinderungen werden in Prüfgruppen eingesetzt, um die Verständlichkeit des jeweiligen Produkts zu überprüfen (vgl. EBDA: 17). Übersetzt werden Texte in die Sprachstufen A1, A2 und B1 laut europäischem Referenzrahmen, wobei laut ‚capito‘ bei Texten in A2 die Steigerung der Verständlichkeit am deutlichsten steigt (EBDA: 15ff).

Die KI-basierte Software capito.ai „wird von Unternehmen, Behörden, NGOs und Kommunikationsagenturen benutzt, um besser verständlich zu schreiben“ (EBDA: 9). 2023 wurden über 425 Millionen Zeichen durch die Anwendung verarbeitet, was einer Steigerung von 88 % im Vergleich zum Vorjahr entspricht (EBDA: 14).

In den vergangenen Jahren wurde eine Vielzahl an technischen Hilfsmitteln entwickelt, die Informationen rezipient:innenseitig leichter zugänglich und verständlicher machen

sollen. DIRKS UND LINKE (2019) sowie WERNING UND BÖMING (2019) unterstreichen die Bedeutung assistiver Technologien, die fehlende Fertigkeiten von Menschen mit Behinderungen teilweise oder vollständig übernehmen. Beispiele dafür sind Anwendungen für die bessere Übersichtlichkeit von Webseiten, weiterführende Informationen und Definitionen oder digitale Vorlese- und Spracheingabe-Assistenzen, die etwa für Menschen mit motorischen, visuellen oder kognitiven Einschränkungen hilfreich sein können (vgl. DIRKS UND LINKE 2019: 245; WERNING UND BÖMING 2019: 274). Diese Technologien können helfen, Barrieren abzubauen und die selbstbestimmte Teilhabe an digitalen Medien zu ermöglichen (DIRKS UND LINKE 2019: 241f.). Die Basis dafür legt barrierefreie Programmierung, indem „sie den Zugang zu digitalen Informationen auch mit technischen Hilfsmitteln bzw. unterstützenden Technologien ermöglicht“ (WERNING UND BÖMING 2019: 274).

Das österreichische Sozialministerium (BMASGK) attestiert technischen Assistenzsystemen einen noch größeren Mehrwert: Es werde „immer deutlicher, dass nicht nur Menschen mit Behinderungen von Hilfstechnologien profitieren, sondern die breite Bevölkerung“ (BMASGK 2019: 31). Jedoch benötigen Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen spezielle Unterstützung, um diese Technologien effektiv nutzen zu können (DIRKS UND LINKE 2019: 245).

Neben der zielgruppengerechten Aufbereitung von Informationen spielt die Auffindbarkeit und Wahrnehmbarkeit dieser Medien eine zentrale Rolle. Wie HUSEL (2022) mit Blick auf Menschen mit Lernschwierigkeiten betont: „Rezipient(inn)en [...] suchen nur an den Orten Informationen in Leichter Sprache, an denen sie auch ein Kommunikationsangebot erwarten“ (EBDA: 34). Die allgemeine Fülle an verfügbaren Informationen erschwere zusätzlich die gezielte Suche bzw. die Bewertung von Inhalten „hinsichtlich ihrer Richtigkeit und Relevanz“ (FRÖHLICH UND CANDUSSI 2015: 12). Wesentlich ist neben der Aufbereitung der Informationen „das Vertrauen in die Personen, die Informationen erklären“ (SCHULZE 2015: 161; vgl. FRÖHLICH UND CANDUSSI 2015: 20) – ein Faktor, der in der Risikokommunikation grundsätzlich über Erfolg oder Misserfolg entscheiden kann (siehe dazu auch Kapitel 6.1.).

6.3. Mediennutzung durch Menschen mit Lernschwierigkeiten

„Für die Mediennutzungsforschung ist die Betrachtung der nicht kleinen Zielgruppe von Menschen mit Beeinträchtigungen noch Neuland“ (HAAGE 2021: 327). Der Fokus der Forschung zur Mediennutzung von Menschen mit Lernschwierigkeiten lag in den vergangenen Jahren vor allem auf der Verwendung und den Potenzialen von sowie entstehenden Barrieren durch digitale Medien (vgl. KALCHER UND KREINBUCHER-BEKERLE 2021; FORSCHUNGSBÜRO MENSCHENRECHTE 2020; NIESYTO 2019). Die Nutzung anderer Medien wurde von BOSSE UND HASEBRINK (2016) durch Menschen mit Behinderungen mituntersucht: Demnach nutzen Menschen mit Lernschwierigkeiten häufiger TV und Radio und seltener Zeitungen und das Internet (vgl. EBDA: 98; siehe auch KALCHER UND KREINBUCHER-BEKERLE 2021: 3; HAAGE 2021: 82).

In weiterer Folge werden die Ergebnisse der strukturierten Interviews mit Menschen mit Lernschwierigkeiten, die für die vorliegende Arbeit durchgeführt wurden, mit den

gesamtgesellschaftlichen Rahmenbedingungen in der Steiermark, dem Nutzungsverhalten der Steirer:innen sowie – soweit vorhanden – Ergebnissen aus Literaturquellen in Beziehung gesetzt.

6.3.1. TV, Radio, Zeitung

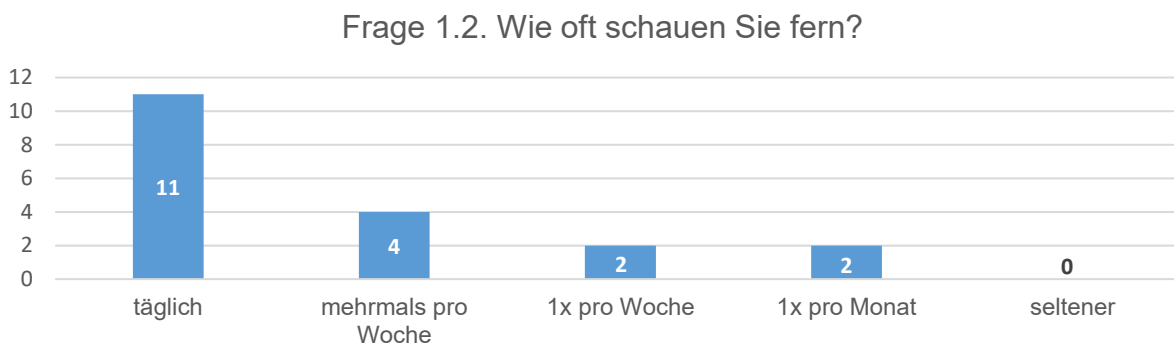


Abbildung 2: Ergebnis der Frage 1.2. Wie oft schauen Sie fern?

92 % der steirischen Haushalte verfügen über TV-Geräte (STATISTIK AUSTRIA 2022: o. S.), darunter auch jene der Interviewpartner:innen mit Lernschwierigkeiten. Alle Befragten geben an, grundsätzlich fern zu sehen, wobei mit rund 58 % der Großteil täglich vor dem Fernseher sitzt. Geschaut werden vor allem Unterhaltungs-Formate wie Talk-Shows, Kindersendungen und Serien (vgl. ANHANG 12.11.1.).

Am häufigsten werden die österreichischen Fernsehsender ORF 1 (31,6 %), ORF 2 (42,1 %) und ATV (31,6 %) von den Interviewpartner:innen eingeschaltet (vgl. EBDA). Laut der ARBEITSGEMEINSCHAFT TELETEST (2023: o. S.) liegt der jährliche Marktanteil der bei den Interviewpartner:innen mit Lernschwierigkeiten beliebtesten Sender in der Zielgruppe von Personen ab 12 Jahren für ORF 1 bei 9,5 %, für ORF 2 bei 21 % und für ATV bei 2,8 %. Von den Befragten nutzt keine:r die Streamingdienste Netflix und Disney Plus, Amazon Prime von nur einer Person genutzt (vgl. ANHANG 12.11.1.).

Mehr als die Hälfte schaut sich immer (36,8 %) oder oft (21 %) die Werbung an. Rund 42 % gaben an, selten oder nie (jeweils 21 %) Werbung anzuschauen. Ein ähnliches Bild ergibt sich beim Thema Nachrichten: Auch hier ergibt sich eine Summe von fast 58 %, die immer (26,3 %) oder oft (31,6 %) die Nachrichten einschaltet. Etwas mehr als ein Viertel schaut sie nach eigener Einschätzung selten an; nur 15,8 % der Befragten gab an, die Nachrichten nie zu sehen (vgl. EBDA).

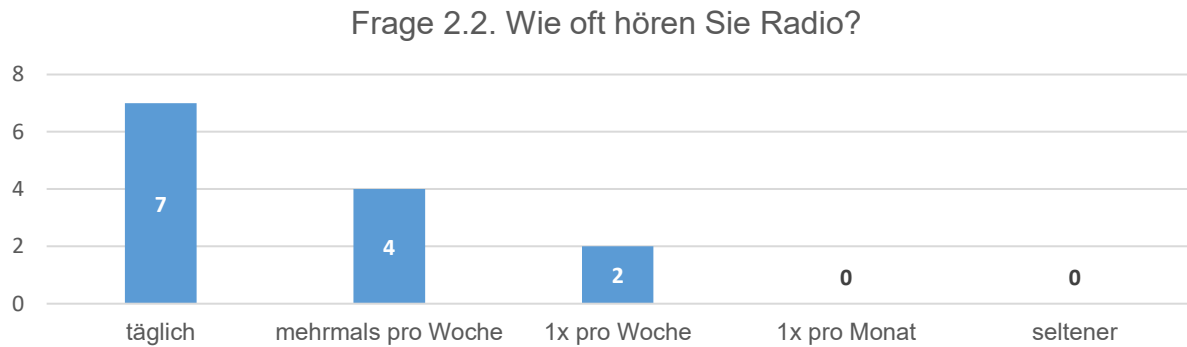


Abbildung 3: Ergebnis der Frage 2.2. Wie oft hören Sie Radio?

Laut Radiotest (RMS 2024: o. S.) erreicht das Medium Radio in der Steiermark täglich 78,9 % der Menschen ab 10 Jahren. Auch mehr als zwei Drittel der interviewten Menschen mit Lernschwierigkeiten hört Radio, rund 53,9 % davon täglich. Bei den Sendern dominieren die Bundesländerradios ‚Radio Steiermark‘ (öffentlich-rechtlich) und ‚Antenne Steiermark‘ (Privatrado; jeweils 46,2 %), gefolgt vom bundesweit empfangbaren ‚Hitradio Ö3‘ (öffentlich-rechtlich; 38,5 %). Sechs Befragte gaben an, nur einen Radiosender zu hören, während der Rest zumindest zwei oder mehr Radiosender hört (vgl. ANHANG 12.11.2.). Die drei Sender, die bei den interviewten Menschen mit Lernschwierigkeiten am beliebtesten sind, kommen laut Radiotest auf folgende Tagesreichweiten: ‚Radio Steiermark‘ 22,4 %, ‚Antenne Steiermark‘ 22 % und ‚Hitradio Ö3‘ 30,7 % (RMS 2024: o. S.).

Gehört wird, was läuft: Gefragt nach Lieblingssendungen nannten 69,2 % das laufende Programm; nur zwei Personen nannten konkrete Sendungen, beispielsweise die Musiksendungen ‚Wurlitzer‘ und ‚Überdosis G’fühl‘ sowie die ‚Muntermacher‘, eine wochentags ausgestrahlte Infotainment-Morgenshow auf Antenne Steiermark. Die Radionachrichten hören 61,5 % immer, 23,1 % oft und 15,4 % selten an. Keine:r der Befragten gab an, nie die Nachrichten zu hören (vgl. ANHANG 12.11.2.).

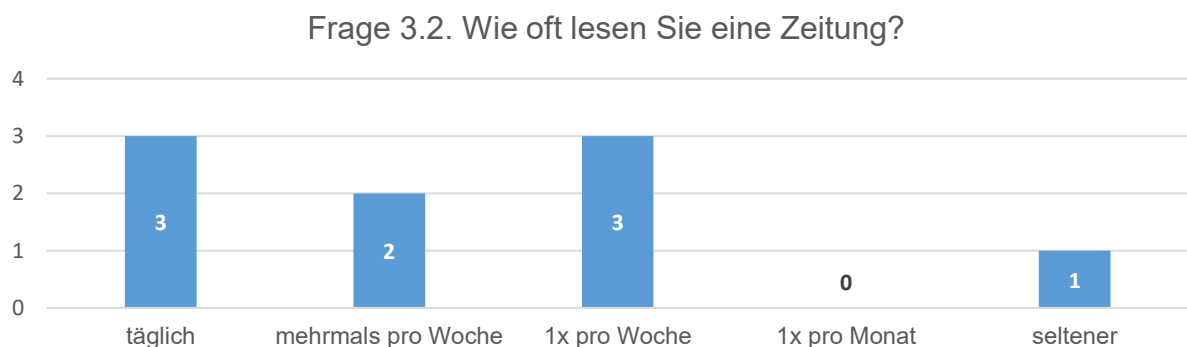


Abbildung 4: Ergebnis der Frage 3.2. Wie oft lesen Sie Zeitung?

Neun der 19 Interviewpartner:innen gaben an, die Zeitung zu lesen. Mehr als die Hälfte davon liest die Zeitung täglich (33,3 %) oder mehrmals pro Woche (22,2 %). Ein weiteres Drittel der Befragten greift einmal wöchentlich zur Zeitung. Nur ein Befragter liest seltener als einmal im Monat die Zeitung (vgl. ANHANG 12.11.3.).

Am beliebtesten ist hier die ‚Kronenzeitung‘ (66,7 %), gefolgt von der Gratis-Zeitung ‚Woche‘ der Regionalmedien Austria (55,6 %) (vgl. EBDA). Der Media-Analyse für das Jahr 2023 zufolge erreichen Tageszeitungen 57,2 % der Steirer:innen, regionale Wochenzeitungen 38,5 %. Die ‚Kronenzeitung‘ kommt hier auf 26,6 %, die ‚Woche‘ auf 38,5 % (vgl. ARBEITSGEMEINSCHAFT MEDIA ANALYSEN 2023: o. S.).

Zwei Drittel der Befragten lesen mehr als eine Zeitung. Ein:e Interview-Partner:in gab ergänzend an, die BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz zu lesen. Gelesen werden die Zeitungen als Print-Produkt. Zwei Befragte lesen sie zusätzlich am Handy, eine:r davon auch über einen Laptop oder am Computer (vgl. ANHANG 12.11.3.).

6.3.2. Digitale Medien

„Lebensbedingungen, verminderte Lesefähigkeit und zu wenig barrierefreie Angebote sind Gründe dafür, dass Menschen mit Lernschwierigkeiten am häufigsten von digitalen Medien exkludiert werden“ (KALCHER UND KREINBUCHER-BEKERLE 2021: 2).

Menschen mit Lernschwierigkeiten nutzen digitale Medien oft für spezifische, praktische Zwecke. Laut KALCHER UND KREINBUCHER-BEKERLE (2021) verwenden sie ihre Geräte hauptsächlich zum Telefonieren (86 %), gefolgt von Musik hören, Fotografieren, Videos betrachten sowie Datum und Uhrzeit ablesen (vgl. EBDA: 10). Die Medien-nutzung ist demnach stark auf grundlegende Kommunikations- und Unterhaltungsfunktionen fokussiert, während komplexere Anwendungen wie das Internet seltener genutzt werden.

Das FORSCHUNGSBÜRO MENSCHENRECHTE (2020) stellt fest, dass Menschen mit Behinderungen, insbesondere jene mit Lernschwierigkeiten, das Internet seltener nutzen als Menschen ohne Behinderungen. Dies wird durch fehlende digitale Kompetenzen und mangelnde Unterstützung durch das Umfeld verstärkt (EBDA: 55, 69ff.). ZAYNEL (2017) betont, dass Menschen mit geistiger Behinderung oft Schwierigkeiten haben, die Struktur des Internets zu verstehen und sich darin zu orientieren, was ihre Nutzung weiter einschränkt (EBDA: 60ff.). Die Komplexität der Medien selbst und die bestehenden technischen und kognitiven Barrieren schließen oft bestimmte Gruppen aus (BOSSE UND HAAGE 2019: 51).

NIESYTO (2019) hebt hervor, dass Menschen mit Behinderungen, besonders junge Menschen, überproportional „[v]on digitaler Exklusion [...] betroffen sind“ (EBDA: 40). Menschen mit Behinderungen nutzen demnach das Internet seltener als die Gesamtbevölkerung, was auf fehlende finanzielle Mittel, mangelnde Unterstützung und unzureichende barrierefreie Angebote zurückgeführt wird (vgl. EBDA: 40f.; BOSSE UND HAAGE 2019: 59).

Bei den strukturierten Interviews mit Menschen mit Lernschwierigkeiten ergibt sich hinsichtlich der Zwecke der Mediennutzung in manchen Aspekten ein anderes Bild. Fast drei Viertel der Befragten gaben an, ein Smartphone zu haben. Genutzt wird es hauptsächlich um SMS oder WhatsApp-Nachrichten zu versenden und zu empfangen (100 %), zum Telefonieren (92,9 %), um im Internet zu surfen (64,3 %) und E-Mails zu versenden und zu empfangen (50 %). Soziale Netzwerke wie Facebook, Instagram oder TikTok nutzen ebenfalls 50 % der Befragten am Smartphone (vgl. ANHANG 12.11.4.).

Einen Tablet-PC nutzt nur knapp mehr als ein Viertel der Interviewten, wobei damit vor allem im Internet gesurft und gespielt (jeweils 60 %) wird. Zehn der 19 Befragten verwendet einen Computer oder Laptop. Mit diesen Geräten wird im Internet gesurft (60 %), E-Mails geschickt und empfangen, Musik gehört und gespielt (jeweils 40 %) (vgl. EBDA). Zum Vergleich: Laut Konsumerhebung 2019/20 von Statistik Austria (2022: o. S.) verfügen 97 % der steirischen Haushalte über ein Mobiltelefon. 70 % der steirischen Haushalte verfügen laut STATISTIK AUSTRIA (2022) über einen PC, 47 % der steirischen Haushalte haben ein Tablet (EBDA: o. S.). Insgesamt haben 63 % der Österreicher:innen zumindest über grundlegende digitale Kenntnisse, im urbanen Bereich sind es 71 % (STATISTIK AUSTRIA 2023: 1).

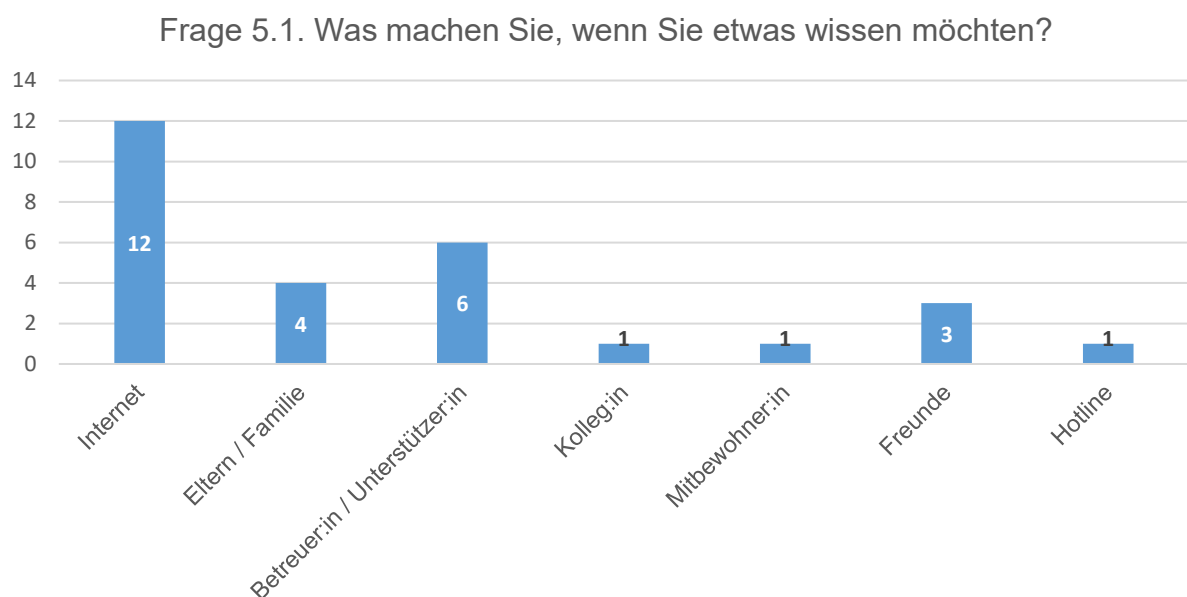


Abbildung 5: Ergebnis der Frage 5.1. Was machen Sie, wenn Sie etwas wissen möchten?

Danach gefragt, wie sie an Informationen zu konkreten Themen kommen, gaben 63,1 % der befragten Menschen mit Lernschwierigkeiten an, im Internet zu recherchieren. Die Auskunft durch Personen aus dem Umfeld ist ebenfalls wichtig: Zusammengefasst fragen 52,6 % der Interviewten bei Eltern bzw. Familienmitgliedern, Betreuer:innen bzw. Unterstützer:innen, Kolleg:innen, Mitbewohner:innen oder Freund:innen nach, wenn sie etwas wissen wollen. Ein:e Befragte:r gab an, bei einer Hotline anzurufen, um Dinge zu erfragen.

Wie die Stadt Graz Informationen zu Bevölkerungsschutzthemen aufbereitet und verbreitet, wird im nächsten Kapitel erörtert.

7. Risikokommunikation im Bevölkerungsschutz durch die Stadt Graz

„[W]enn ich weiß, wie ich einen Feuerlöscher bedienen kann, und es gar nicht zu einem Großbrand kommt, brauche ich die Feuerwehr nicht. [...] Wenn schon selbst vorgesorgt ist, in den Bereichen [...], dann haben wir schon gewonnen“, beschreibt Gilbert Sandner, Sicherheitsmanager der Stadt Graz, die Bedeutung präventiver Kommunikationsmaßnahmen zur Sensibilisierung der Bevölkerung (ANHANG 12.3.).

Die Kommunikation der Stadt Graz zu Bevölkerungsschutz-Themen wird teils vom städtischen Sicherheitsmanagement selbst, teils von der Kommunikationsabteilung übernommen. Während das Sicherheitsmanagement die Gestaltungs- und Produktionshoheit über die Inhalte auf der Homepage sicherheit.graz.at, Infokarten und Videos hat, ist die Kommunikationsabteilung für die Verbreitung der Informationen über das städtische Medium BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz, für „geplante Kampagnen und größere Geschichten“ hauptverantwortlich, so Sandner (ANHANG 12.3.). Auch die Informationsweitergabe über die Sozialen Netzwerke liegt in der Kommunikationsabteilung (ANHANG 12.2.).

Zumindest die Basis der Inhalte kommt in jedem Fall ursprünglich von den Expert:innen des Sicherheitsmanagements. Roman Sommersacher, der in der Kommunikationsabteilung die neu geschaffene Position des Krisenkommunikators ausübt, erklärt: „Ich habe immer die Brille des Außenstehenden, ich spiegle [...] wie die Journalisten fragen würden bzw. wie es bei der Bevölkerung ankommt“ (EBDA).

Die Zusammenarbeit mit dem Referat Sicherheitsmanagement und Bevölkerungsschutz läuft auf Anfrage ab: Themen werden entweder vom Sicherheitsmanagement oder dem städtischen Führungstab, mit dem Magistratsdirektor an der Spitze, vorgegeben. Die Ausarbeitung eines konkreten Kommunikationsplans läuft in enger Zusammenarbeit zwischen Sicherheitsmanagement und Kommunikationsabteilung ab. Dabei kann die Zusammenarbeit punktuell oder über einen längeren Zeitraum dauern. „[Es spielt sich] zwischen ‚Bitte, Roman, wir brauchen einen Text‘ bis hin zu ‚Wir brauchen über Jahre eine Begleitung‘ ab [...]“, so Sommersacher (EBDA).

Nicht nur für die Kommunikation zu aktiven Lagen ist Zeit ein entscheidender Faktor. „[J]e früher man eingebunden ist, umso besser, umso schneller kann man aus Kommunikationssicht mitdenken und in Richtungen steuern“, betont der Krisenkommunikator. Mit dem Sicherheitsmanagement funktioniere das gut, weil der Sicherheitsmanager durch die intensive Zusammenarbeit während der COVID-19-Pandemie bereits „weiß, wo ich unterstützen und mit angreifen kann“ (EBDA).

7.1. Verwendete Kommunikationskanäle

Die Stadt Graz verwendet unterschiedliche Kommunikationskanäle, um über Bevölkerungsschutz-Themen zu informieren. Mit der Homepage sicherheit.graz.at wurde eine eigene Plattform geschaffen, auf der Informationen zu Bevölkerungsschutz-Fragen ge-

bündelt abrufbar sind. Zudem produziert das städtische Sicherheitsmanagement Infokarten im A5-Format sowie Kurzvideos zu unterschiedlichen Themen (siehe KAPITEL 7.2.). Auch wird die BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz genützt, um über sicherheitsrelevante Themen zu informieren. Daneben werden immer wieder Beiträge über die sozialen Netzwerke der Stadt (Facebook, X – vormals Twitter, Instagram, LinkedIn) veröffentlicht sowie ausgewählte Fragestellungen im städtischen Podcast „Grazgeflüster“ behandelt.

„Unsere Kanäle zu pflegen ist [...] ganz essenziell, um einfach eine starke Stimme im Krisenfall zu sein. [...] [W]ir versuchen, zumindest mit einem Kanal irgendwo immer ansetzen [zu] können, [um] die Leute erreichen zu können“, betont Sommersacher (ANHANG 12.2). Zusätzlich stehen Mittel der klassischen Pressearbeit in Form von Presseaussendungen, Pressekonferenzen und der Beantwortung von Medienanfragen oder Kampagnen mit bezahlten Sujet-Schaltungen in Print- und Onlinemedien sowie in Sozialen Netzwerken, Radio- und TV-Werbung oder Werbeplakate und Schaltungen auf digitalen Infoscreens an öffentlichen Plätzen als Werkzeuge zur Verfügung.

Die Sozialen Netzwerke der Stadt Graz und der Podcast „Grazgeflüster“ als Medien mit originären Inhalten der Stadt Graz wurden in der Materialanalyse für die vorliegende Arbeit nicht berücksichtigt, da deren Veröffentlichungen nicht in der Hand des Sicherheitsmanagements liegen. Nicht berücksichtigt wurden zudem die Ergebnisse der Pressearbeit zu Bevölkerungsschutz-Themen, da die Veröffentlichung der Informationen in Medien nicht durch das Sicherheitsmanagement oder der Stadt Graz selbst gesteuert werden kann.

Für die Analyse wurden insgesamt 63 Kommunikationsmittel, aufgeteilt auf vier Medien-Kategorien, analysiert. Diese werden wie folgt unterschieden: Infokarten (A), Artikel aus der BIG – Bürger:innen-Information (B; eingeschränkt auf das Jahr 2022), Artikel von der Webseite sicherheit.graz.at (C), Videos vom YouTube-Kanal der Stadt Graz (D).

Analysiertes Material nach Medium

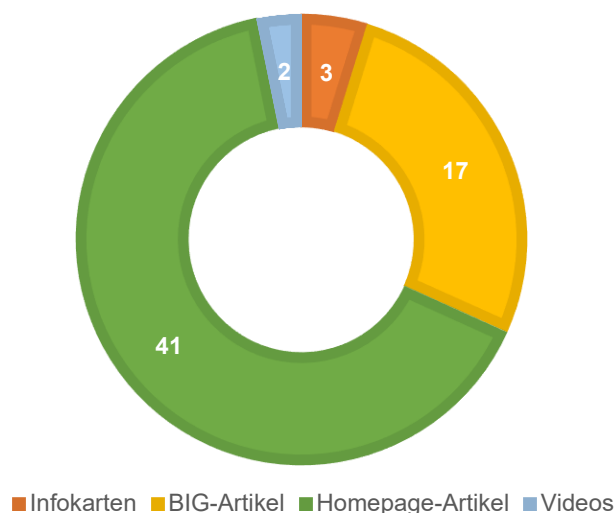


Abbildung 6: Analyisierte Materialien der Stadt Graz, aufgeschlüsselt nach Medium

Den Großteil (65 %) der analysierten Materialien machen Artikel aus, die auf der Webseite des Sicherheitsmanagements der Stadt Graz veröffentlicht wurden, gefolgt von Artikeln, die in der BIG erschienen sind (27 %). Auf Infokarten (5 %) und Videos (3 %) entfallen die kleinsten Anteile an analysierten Materialien.

7.2. Bearbeitete Themenfelder

Das Sicherheitsmanagement der Stadt Graz bietet zahlreiche Informationen zur persönlichen Vorsorge sowie zum richtigen Verhalten im Fall des Eintritts einer Krise oder Naturkatastrophe. „[Es ist] unsere Aufgabe, die Zivilbevölkerung zu informieren, aufzuklären und auch für Selbstvorsorgemaßnahmen [...] ins Boot zu holen“, erklärt Sicherheitsmanager Gilbert Sandner (ANHANG 12.3.).

Die Auswahl jener Themen, die jeweils aktuell fokussiert bearbeitet werden, basiert einerseits auf der Sicherheitsforschung, die das österreichische Bundesheer jährlich veröffentlicht, sowie auf dem städtischen Katastrophenschutzplan, ist andererseits aber auch stark von externen Einflussfaktoren, wie etwa geopolitischen Krisen mit zumindest potenziellen Auswirkungen auf Österreich, getrieben, so Sandner. Konkret fällt die Entscheidung, was aufbereitet wird, durch Gespräche des städtischen Sicherheitsmanagers mit dem Magistratsdirektor der Stadt Graz und in weiterer Folge Gespräche mit der politischen Ebene in Person der Bürgermeisterin (EBDA).

Nach der ersten Sichtung der für die weitere Analyse ausgewählten Kommunikationsmittel (vgl. KAPITEL 7.1.) ließen sich folgende zehn übergeordnete Themenfelder ableiten: Alarmierung, Alltag, Bevorratung, Blackout, Brand, Gesundheit, Großunfälle, Mobilität, Naturereignisse und Service. Die Zuordnung entspricht zum Teil der Logik der Webseite des Sicherheitsmanagements, wurde jedoch erweitert und ergänzt.

Alle analysierten Materialien wurden den Themenfeldern zugeordnet. Beiträge, die nicht eindeutig nur einem Themenfeld zugeordnet werden konnten, wurden für alle passenden Themen erfasst und gewertet. Beispielsweise scheinen Beiträge zur Krisenvorsorge in den Kategorien Alltag und Bevorratung auf.

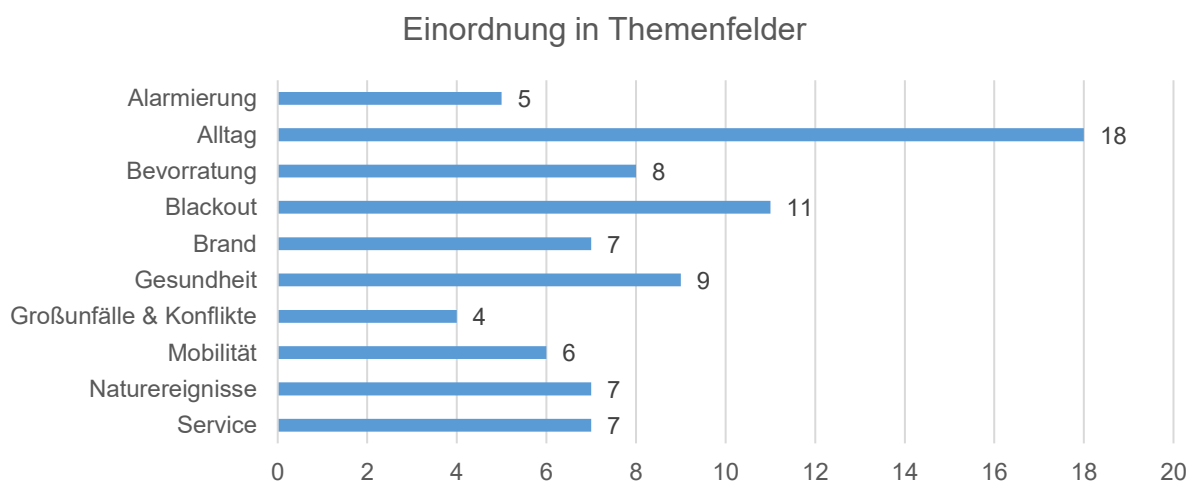


Abbildung 7: Einordnung der analysierten Materialien in zehn Themenfelder

Die Beiträge, die dem Themenbereich ‚Alarmierung‘ zugeordnet wurden, umfassen Informationen zu den österreichischen Sirenensignalen und ihrer Bedeutung sowie den Hinweis darauf, wie sicherheitsrelevante Informationen im Falle eines mehrtägigen Stromausfalls (Blackout) empfangen werden können. Bei den fünf diesem Bereich zugeordneten Kommunikationsmitteln handelt es sich um drei BIG-Artikel, einen Homepage-Artikel sowie ein Video.

Dem Bereich ‚Alltag‘ wurden alle Inhalte zugeordnet, die präventive Maßnahmen zur Vermeidung von Unfällen und das richtige Verhalten im Akutfall behandeln. Mit 18 zugeordneten Beiträgen (drei BIG-Artikel, 14 Homepage-Artikel, ein Video) liegt diese Kategorie mit Abstand an der Spitze der Themenübersicht. Das liegt daran, dass diesem Bereich zahlreiche Beiträge zugeordnet werden konnten, die auch in anderen, thematisch spezifizierten Kategorien (z. B. Bevorratung, Blackout, Brand, Gesundheit) zu finden sind.

Im Jahr 2022 startete die Stadt Graz eine Kampagne mit dem Titel #grazsorgtvor, die die Bürger:innen unter anderem mit Informationen zur richtigen Vorratshaltung versorgte (vgl. ANHANG 12.3.). Dementsprechend wurden im Zuge der Analyse Inhalte zu diesem Themenfeld unter ‚Bevorratung‘ subsummiert. Das trifft auf drei Artikel aus der BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz, vier Homepage-Artikel und ein Video zu.

Da die Stadt Graz im Untersuchungszeitraum dem Thema Blackout einen Schwerpunkt gewidmet hat (vgl. EBDA), wurde bei der Zuordnung der einzelnen Inhalte dem ‚Blackout‘ eine Kategorie gewidmet. Abgegrenzt wurden die elf Beiträge, die hier eingeordnet wurden (fünf BIG-Artikel, fünf Homepage-Artikel, ein Video), dadurch, dass die Worte Blackout oder Stromausfall bzw. eine entsprechende Umschreibung (Ausfälle der Stromversorgung) darin vorkommen.

Das Themenfeld ‚Brand‘ umfasst alle Inhalte, die sich mit dem richtigen Verhalten im Brandfall, sowie der Brandverhütung beschäftigen. Die sieben Beiträge, die dieser Kategorie zugeordnet wurden, sind allesamt unter sicherheit.graz.at zu finden. Inhaltlich spannt sich hier der Bogen von der Inkraftsetzung der Waldbrandverordnung, über allgemeine Informationen zum Verhalten bei einem Brand im Haushalt oder einem Großbrand bis hin zur Aufklärung über die Brandgefahr durch den fehlerhaften Umgang mit Feuerwerkskörpern und die Verhinderung von Wald- und Flurbränden sowie die Brandbekämpfung per se.

Unter ‚Gesundheit‘ wurden sowohl präventive Maßnahmen als auch Möglichkeiten für Hilfe im Akutfall gesammelt. Das Spektrum reicht daher von richtiger Hygiene in Grippezeiten über die Meldepflicht von Tigermücken als potenziellen Krankheitsüberträgerinnen bis hin zu erster Hilfe und Hilfe bei Vergiftungen. Auf insgesamt neun Quellen, aufgeteilt auf eine Infokarte, vier BIG-Artikel und vier Homepage-Artikel, trifft dies zu.

‚Großunfälle & Konflikte‘ umfasst alle Beiträge, die sich mit dem richtigen Verhalten in nicht-alltäglichen Situationen, wie einer Amok- oder Terrorlage, einem Bombenfund oder einem radioaktivem Notfall, beschäftigen. Im Zuge der Materialanalyse wurden vier Homepage-Artikel gefunden, die in diese Kategorie fallen.

Unter ‚Mobilität‘ wurden alle Materialien erfasst, die das sichere Zurücklegen von Wegen zu Fuß, mit dem Fahrrad oder dem Auto betreffen oder das richtige Verhalten bei Stau und Unfällen im Straßenverkehr beschreiben. Alle sechs zugeordneten Beiträge sind unter sicherheit.graz.at zu finden.

Alle Beiträge, die sich mit dem richtigen Verhalten rund um unterschiedliche Wetter- und Witterungslagen beschäftigen, wurden in der Kategorie ‚Naturereignisse‘ verzeichnet. Die sieben Treffer verteilen sich auf zwei Infokarten, die dem richtigen Verhalten bei Gewitter bzw. Sturm gewidmet sind, und fünf Homepage-Artikel.

Die Kategorie ‚Service‘ bildet Angebote der Stadt Graz für die Bürger:innen ab, die ihnen in unterschiedlichen Situationen weiterhelfen sollen. Die Spanne reicht von Anlaufstellen für die Bevölkerung im Blackout-Fall („Leuchttürme“), das Heimwegtelefon für einen sicheren Nachhause-Weg bis hin zur Defi-App, in der alle öffentlich zugänglichen Defibrillatoren am Grazer Stadtgebiet verzeichnet sind. Auch dieser Kategorie wurden sieben Quellen zugeordnet (vier BIG-Artikel, drei Homepage-Artikel).

7.3. Aufbereitung der Informationen

Die in Kapitel 7.1. angeführten Informations-Materialien wurden in Anlehnung an das HIX-Modell (UNIVERSITÄT HOHENHEIM o. J.a) und die Empfehlungen des „Ratgebers für Leichte Sprache“ des deutschen BUNDESMINISTERIUMS FÜR ARBEIT UND SOZIALES (2014) anhand folgender sieben Parameter analysiert: Der Anteil der Wörter mit mehr als sechs Buchstaben, die durchschnittliche Satzlänge, der Anteil der Sätze mit mehr als 20 Wörtern, der Anteil der Sätze im Konjunktiv sowie jener Sätze im Passiv.

Tabelle 5: Durchschnittliche Ergebnisse der Materialanalyse nach Medium

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge in Wörtern	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv
A0	154	35,01 %	18,67	7,99	3,03 %	0 %	14,04 %
B0	221,94	34 %	23,88	9,93	8,29 %	4,47 %	7,18 %
C0	460,27	35,93 %	39,20	12,29	13,43 %	4,66 %	11,66 %
D0	97,5	31,17 %	11,5	9,3	9,59 %	3,34 %	0 %

A0: Durchschnitt Infokarten | B0: Durchschnitt BIG | C0: Durchschnitt sicherheit.graz.at | D0: Durchschnitt Videos

Tabelle 5 zeigt die durchschnittlichen Ergebnisse der analysierten Kommunikationsmittel, geordnet nach dem Medium (ANHANG 12.9.). Demnach haben durchschnittlich zwischen 31,17 % (D0) und 35,93 % (C0) der Wörter mehr als sechs Buchstaben. Zwei

Drittel der Materialien haben eine durchschnittliche Satzlänge von weniger als zehn Wörtern.

Die Analyse macht teils große Unterschiede zwischen den verschiedenen Medien deutlich: Während die Videos (D) beispielsweise durchschnittlich 97,5 Wörter als gesprochenen Text aufweisen, liegt der Durchschnitt bei Homepage-Artikeln bei über 460 Wörtern. Auch in den anderen Kategorien weisen die Beiträge auf der Homepage des Sicherheitsmanagements mit wenigen Ausnahmen die höchsten Werte auf. Dies ist der Natur des Mediums geschuldet: Während Infokarten und Zeitungsartikel einen durch das Format und Layout limitierten Platz für Informationen bieten, gelten diese Grenzen für Website-Beiträge nicht. Der limitierende Faktor für die Videos ist die Laufzeit, die sich im Fall der analysierten Clips auf 55 Sekunden (D2) bzw. 1 Minute und 19 Sekunden (D1) belaufen.

Die folgenden Unterkapitel ermöglichen einen detaillierten Blick auf die einzelnen Medien und ihre Rolle in der Informationsstrategie der Stadt Graz bzw. des Referat Sicherheitsmanagement und Bevölkerungsschutz.

7.3.1. Infokarten

Um Informationen zu Bevölkerungsschutz- und Sicherheitsthemen in gedruckter Form anbieten zu können, wurden Karten im A5-Format produziert. „Folder gibt es sehr [...] viele. Wir wollten eine wirkliche Informationskärtchen-Sammlung machen. Deswegen sind sie [...] in diesem Postkarten-Format“, erklärt der Sicherheitsmanager der Stadt Graz (ANHANG 12.3.).

Gestaltet sind die drei analysierten Infokarten mit einem vollflächigen Bild sowie einem kurzen Titel auf der Vorderseite sowie Informationen zum Thema in Form eines Fließtexts mit Aufzählungspunkten auf der Rückseite. Die Inhalte auf den Kärtchen sind „stark komprimiert und verweisen auf die Homepage“, wo ausführlichere Informationen zu den jeweiligen Themen zu finden sind (EBDA). Auffindbar sind diese Karten in zwei zentralen und öffentlich zugänglichen Gebäuden der Stadt Graz (Rathaus und Amtshaus), wo sie am Schriftenstand zur freien Entnahme aufgelegt sind. Auch der Zivilschutzverband verwende die Infokarten zur Verteilung bei Vorträgen und Workshops. Zudem werden sie über das Grazer Sicherheitsinformationszentrum SINFO verteilt, so Sandner (vgl. EBDA).

Die neunteilige Serie umfasst Karten zur Grazer Defi-App, Hygiene in Grippezeiten, Warn- und Alarmsignale, das richtige Verhalten bei Sturm, bei Hitze und bei Gewitter, zum Thema Bevorratung, dem Heimweg-Telefon sowie Hilfe, wenn die Geldbörse gestohlen oder verloren wurde (EBDA).



Abbildung 8: Infokarten der Stadt Graz - Aufmachung der Vorderseiten

Zum Zeitpunkt der Erhebung (April 2023) waren drei Infokarten (Richtige Hygiene in Grippezeiten, Richtiges Verhalten bei Gewitter, Richtiges Verhalten bei Sturm) am Schriftenstand im Eingangsbereich des Grazer Rathauses bzw. vor den Büros des Referats Sicherheitsmanagement und Bevölkerungsschutz verfügbar, die als Urheberin die Stadt Graz (Magistratsdirektion oder/und Sicherheitsmanagement) ausweisen. Diese wurden für die Materialanalyse herangezogen.

Tabelle 6: Analyse A – Durchschnittliches Ergebnis sowie Werte der am positivsten (grün) und am negativsten (orange) bewerteten Infokarten

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge in Wörtern	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv
A0	154	35,01%	18,67	7,99	3,03%	0%	14,04%
A1	129	32,56%	16	7,31	0%	0%	6,25%
A2	182	37,36 %	22	8,27	9,09 %	0 %	13,64 %

A0: Durchschnitt | A1: Richtige Hygiene in Grippezeiten | A2: Richtiges Verhalten bei Gewitter

Die Auswertung ergibt für die Infokarten im Durchschnitt (A0) eine Wörteranzahl von 154, aufgeteilt auf 18,67 Sätze mit einer durchschnittlichen Länge von 7,99 Wörtern. Durchschnittlich 3,03 % der Sätze beinhalten mehr als 20 Wörter, 35,07 % der Wörter bestehen aus mehr als sechs Buchstaben. 14,04 % der Sätze beinhalten im Schnitt Formulierungen im Passiv.

Die Infokarte A1 „Richtige Hygiene in Grippezeiten“ erreichte in allen Kategorien die besten Ergebnisse: Mit insgesamt 129 Wörtern, aufgeteilt auf 16 Sätze, wobei keiner mehr als 20 Wörter umfasst, einer durchschnittlichen Satzlänge von 7,31 Wörtern sowie dem geringsten Anteil an Wörtern mit mehr als sechs Buchstaben (32,56 %) und an Sätzen im Passiv (6,25 %) kommt Infokarte A1 auf eine Gesamtsumme von fünf Punkten. Daher wurde sie für die strukturierten Interviews mit Menschen mit Lernschwierigkeiten verwendet.

Am schlechtesten schnitt die Karte A2 ‚Richtiges Verhalten bei Gewitter‘ mit einer durchschnittlichen Satzlänge von 8,27 Wörtern (182 Wörter, 22 Sätze insgesamt), 37,36 % Wörtern mit mehr als sechs Buchstaben sowie einem Anteil von 9,09 % Sätzen mit mehr als 20 Wörtern und 13,64 % Sätzen im Passiv ab.

7.3.2. BIG – Bürger:innen-Information Graz

Die Bürger:innen-Information Graz – kurz ‚BIG‘ – erscheint seit rund einem halben Jahrhundert „als offizielles Medium der Stadt Graz“ (STADT GRAZ 2023: 2). Sie liefert den Menschen in Graz kostenlos Informationen zu aktuellen Ereignissen, Beschlüssen der Stadtregierung, Bauprojekte, Serviceleistungen u. v. m. Die Auflage beläuft sich auf rund 148.000 Stück, womit laut Mediadaten-Übersicht alle Grazer Haushalte erreicht werden (EBDA).



Abbildung 9: BIG -Bürger:innen-Information Graz - Beispiel für das Layout. Ausgabe Mai 2023.

In ihrer Gestaltung orientiert sich die BIG an anderen Tages- und Wochen-Zeitungen: Die Berichte sind als klassische Artikel in unterschiedlicher Größe dargestellt und teils mit Bildern versehen. Auch die Papierqualität ähnelt jener anderer Zeitungen. Herausgegeben wird sie von der Abteilung für Kommunikation der Stadt Graz. Die Zielgruppe

des Printmediums der Stadt Graz ist die ältere Bevölkerung, so Roman Sommersacher: „Da haben wir natürlich eine ältere Leserschaft, als wenn wir in die sozialen Medien gehen. Aber wir versuchen, dass wir zumindest mit einem Kanal irgendwo immer ansetzen können und dass wir die Leute erreichen können“ (ANHANG 12.3.).

Die Artikel werden hauptsächlich von Mitarbeiter:innen der Kommunikationsabteilung verfasst, aber auch andere Abteilungen, wie beispielsweise das Referat Sicherheitsmanagement und Bevölkerungsschutz, können in der BIG Berichte über Schwerpunkte oder Entwicklungen im eigenen Bereich veröffentlichen. Die redaktionelle Endverantwortung liegt letztendlich bei der Kommunikationsabteilung.

Für die Materialanalyse wurden alle Ausgaben der BIG – Bürgerinnen:Information Graz aus dem Jahr 2022 über das Online-Archiv der Stadt Graz gesichtet und nach Beiträgen zu Bevölkerungsschutz-Themen durchsucht. Da in diesem Jahr der Fokus des Sicherheitsmanagements der Stadt Graz auf den Themen Bevorratung und der Vorbereitung auf ein etwaiges Blackout-Ereignis lag (vgl. KAPITEL 7.2.), dreht sich der überwiegende Teil der für die Analyse in Frage kommenden Artikeln um unterschiedliche Aspekte von Vorratshaltung, Kochen ohne Strom etc.

Insgesamt wurden 17 Artikel anhand der in Kapitel 4.3. beschriebenen Kriterien analysiert.

Tabelle 7: Analyse B – Durchschnittliches Ergebnis sowie Werte der am positivsten (grün) und am negativsten (orange) bewerteten BIG-Artikel

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge in Wörtern	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv
B0	221,94	34%	23,88	9,93	8,29%	4,47%	7,18%
B4	341	31,67 %	32	10,65	15,63 %	12,50 %	6,25 %
B14	93	27,96%	9	10,33	11,11%	11,11%	0%

B0: Durchschnitt | B4: Notfallplanung leicht gemacht | B14: Vorsorge hilft

Die Auswertung ergibt für die Artikel in der BIG – Bürgerinnen-Information Graz im Durchschnitt (B0) eine Wörteranzahl von 221,94, aufgeteilt auf 23,88 Sätze mit einer durchschnittlichen Länge von 9,93 Wörtern. Der Anteil der Sätze mit mehr als 20 Wörtern liegt bei 8,29 %, 34 % der Wörter besteht aus mehr als sechs Buchstaben. Sätze im Konjunktiv machen 4,47 % der Sätze aller analysierten Artikel aus, 7,18 % wurden im Passiv formuliert.

Der Artikel B14 „Vorsorge hilft“ erzielte insgesamt das beste Ergebnis und wurde daher den Interviewpartner:innen mit Lernschwierigkeiten zur Bewertung vorgelegt. Am anderen Ende der Skala reiht sich der Artikel B4 „Notfallplanung leicht gemacht“ ein: Mit insgesamt 341 Wörtern, aufgeteilt auf 32 Sätze (durchschnittliche Satzlänge 10,65

Wörter), einem Anteil von 15,63 % an Sätzen mit mehr als 20 Wörtern sowie 12,50 % Sätzen im Konjunktiv erhält er insgesamt die negativste Bewertung.

7.3.3. sicherheit.graz.at

Die Homepage des Sicherheitsmanagements, [sicherheit.graz.at](https://www.sicherheit.graz.at), wurde im Jahr 2022 neu aufgesetzt. Sie ist in die Themenschwerpunkte „Graz sorgt vor“ und „Im Krisenfall“ gegliedert. „[I]ch brauche einmal Informationen in der Vorsorge, dann brauche ich Informationen entweder in der Bewältigung oder in der Wiederherstellungs-Phase [...]“. Deswegen haben wir es auf diese zwei Themenbereiche geclustert [...]“, erklärt Gilbert Sandner (ANHANG 12.3.). Zudem sind allgemeine Informationen, etwa zur Ordnungswache der Stadt Graz oder dem Bombenkataster, zu finden.

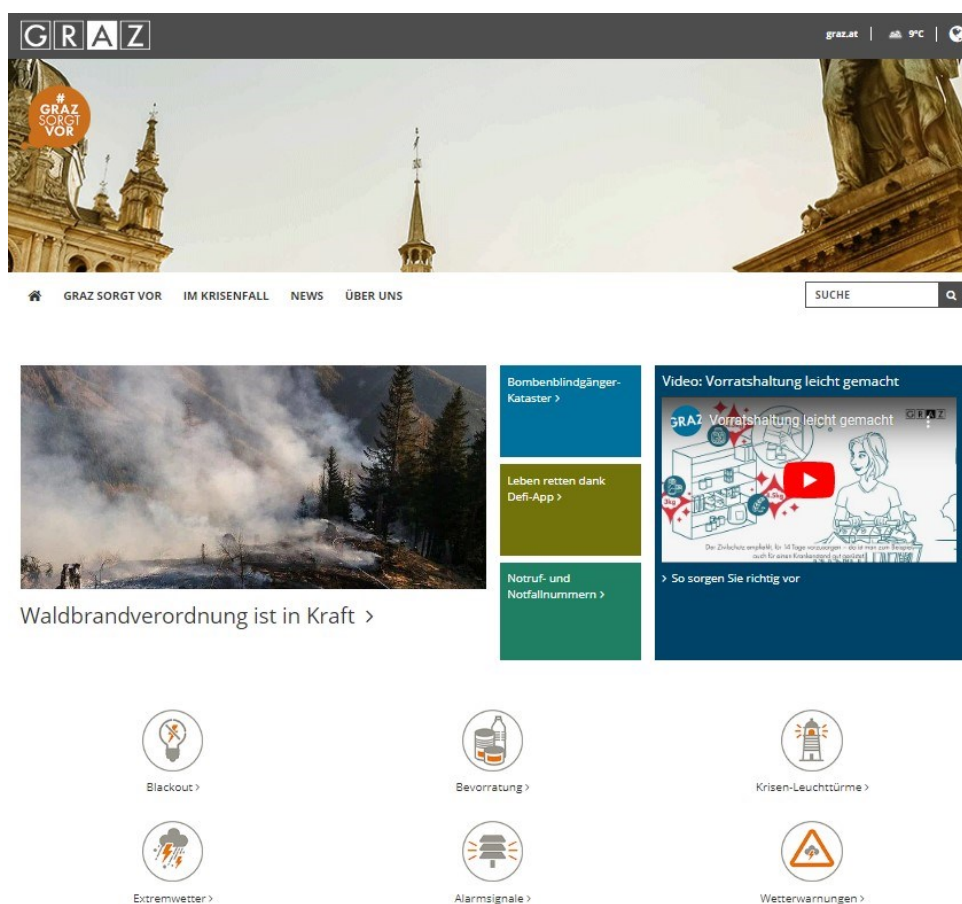


Abbildung 10: Screenshot Startseite [sicherheit.graz.at](https://www.sicherheit.graz.at) (<https://www.sicherheit.graz.at/>; 20.06.2023)

Um den Bekanntheitsgrad der Homepage zu steigern, wird sie auf den verschiedenen Drucksorten des Sicherheitsmanagements angeführt und in Social-Media-Beiträgen zu Bevölkerungsschutz-Themen mitkommuniziert. Zudem werden beispielsweise Wetterwarnungen zentral über [sicherheit.graz.at](https://www.sicherheit.graz.at) ausgespielt, „um einheitlich [...] den behördlichen Katastrophenschutz nach außen zu vertreten“, betont der Sicherheitsmanager (EBDA). Konkret bedeutet das, dass auf [sicherheit.graz.at](https://www.sicherheit.graz.at) der Hauptbeitrag erstellt und auf weiteren Seiten, etwa der allgemeinen Homepage der Stadt, [graz.at](https://www.graz.at), oder

jener der Berufsfeuerwehr Graz, katastrophenschutz.graz.at, mitveröffentlicht wird. Dadurch ist es möglich, „alle diese Bereiche dann zentral von dieser Landingpage aus [zu] bespielen“, sagt Sandner (EBDA).

Die Textlänge der einzelnen Artikel variiert stark: Die Differenz zwischen dem kürzesten Beitrag, „Waldbrandverordnung ist in Kraft“ (C1 – STADT GRAZ 2023), und dem längsten Beitrag, „Richtiges Verhalten bei Sturm, Gewitter, Hagel“ (C40 – STADT GRAZ o.J.ma), beträgt 1.033 Wörter (Details siehe ANHANG 12.7.).

Die überwiegende Zahl der Beiträge ist in mehrere Unterpunkte aufgeteilt, die einzeln, durch Klicken auf die jeweilige Überschrift, ausgeklappt werden können, wobei der erste Absatz bereits beim Öffnen des Artikels ausgeklappt ist. Dort ist jeweils auch ein passendes Symbolbild eingebunden. Von den analysierten Beiträgen waren zwei nicht nach diesem Schema aufgebaut: „Die Warnsignale der Zivilschutzsirenen“ hat über den klassischen ausklappbaren Textfeldern eine Grafik zu den Bedeutungen der verschiedenen Sirenen-Signale sowie direkt darunter das passende Erklärvideo eingebunden (vgl. C34 – STADT GRAZ o.J.ga). „Checklisten für die Eigenvorsorge“ stellt eine Checkliste im Tabellenformat ohne weitere untergeordnete Textfelder dar (vgl. C35 – STADT GRAZ o.J.ha).

Insgesamt wurden 41 Homepage-Artikel anhand der in Kapitel 4.3. beschriebenen Kriterien analysiert.

Tabelle 8: Analyse C – Durchschnittliches Ergebnis sowie Werte der am positivsten (grün) und am negativsten (orange) bewerteten Homepage-Artikel

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge in Wörtern	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv
C0	460,27	35,93 %	39,20	12,29	13,43 %	4,66 %	11,66 %
C13	800	37,13 %	68	11,76	8,82 %	10,29 %	44,12 %
C33	133	30,80 %	15	8,87	0 %	0 %	66,67 %

C0: Durchschnitt | C13: Für Ihre Sicherheit im Advent und zu Weihnachten | C33: Richtiges Verhalten bei einem Einbruch

Die Auswertung der Artikel auf sicherheit.graz.at ergibt eine durchschnittliche Wörteranzahl von 460,27, aufgeteilt auf 39,20 Sätze mit einer jeweiligen Länge von 12,29 Wörtern. 13,43 % der Sätze beinhalten mehr als 20 Wörter, mehr als sechs Buchstaben haben 35,93 % der Wörter. Der Durchschnitts-Beitrag verfügt über einen Anteil von 4,66 % Sätzen im Konjunktiv und 11,66 % Sätzen im Passiv.

Trotz einem Anteil von 66,67 % an Sätzen im Passiv, erzielte der Artikel „Richtiges Verhalten bei einem Einbruch“ (C33 – Stadt Graz o.J.fa) im Rahmen der Analyse insgesamt die beste Bewertung. Zurückzuführen ist das auf das gute Abschneiden in den

restlichen Kategorien (durchschnittliche Satzlänge von 8,87 Wörtern, 30,8 % Wörter mit mehr als sechs Buchstaben). Das Schlusslicht dieser Bewertungs-Tabelle bilden die Tipps „Für Ihre Sicherheit im Advent und zu Weihnachten“ (C13 – STADT GRAZ o.J.I) mit insgesamt 800 Wörtern, 68 Sätzen und einem Anteil von 8,82 % an Sätzen mit mehr als 20 Wörtern.

7.3.4. Videos

Die Entscheidung, Informationen künftig auch in Form von Kurzvideos zu veröffentlichen, sei nach dem ersten Termin mit dem Behindertenbeirat gefallen, erzählt Gilbert Sandner. „[W]ir haben uns dann entschlossen, irgendein Medium zu finden, wo wir möglichst viel und einfach Dinge abwickeln können“. Mittels animierter Videos im Comic-Stil wird versucht, „einen größeren Adressatenkreis zu gewinnen“ (ANHANG 12.3.).



Abbildung 11: Screenshot Video „Zivilschutzsignale erkennen – Das Warn- und Alarmsystem“ (https://www.youtube.com/watch?v=nfbncYg2_bk; 16.08.2024)

Das Farbschema der Videos ist in Anlehnung an die Corporate Identity der Stadt Graz in blau und weiß gehalten. Im Zentrum der analysierten Videos steht eine weibliche Comic-Figur, der jeweilige Plot wird zusätzlich von einer Frauenstimme erzählt. Weitere Merkmale der Clips sind Untertitel in einfacher Sprache und freigehaltene Flächen für die Einblendung von Gebärdendolmetscher:innen (vgl. ANHANG 12.3.).

Zum Zeitpunkt der Erhebung waren zwei Videos der Stadt mit einer Laufzeit von 55 Sekunden bzw. einer Minute und 19 Sekunden verfügbar: „Zivilschutzsignale erkennen – Das Warn- und Alarmsystem“ (D1) und „Vorratshaltung leicht gemacht“ (D2). Veröffentlicht wurden die Videos auf dem YouTube-Kanal der Stadt Graz, wobei jenes zur Bedeutung von Sirensignalen „eines der bestgeclicktesten Videos, die die Stadt Graz auf ihrem YouTube-Kanal hat“ ist, so Sandner. „[D]as zeigt auch, dass der Bedarf

da ist [u]nd, wenn man es gut aufbereitet, auch [...] sinnvoll ist“ (ANHANG 12.3.). Weiters wurden die Clips auf der Homepage sicherheit.graz.at veröffentlicht, entweder direkt auf der Startseite oder zusätzlich beim thematisch passenden Beitrag eingebunden (vgl. C34 – STADT GRAZ o.J.ga und C38 – STADT GRAZ o.J.ka).

Im Gegensatz zu Werbevideos, die das Lebensgefühl der Stadt Graz vermitteln sollen (vgl. ANHANG 12.2.), wurden die Videos des Sicherheitsmanagements im Untersuchungszeitraum nicht als vorgeschaltete Werbung auf YouTube, als Werbung in Sozialen Netzwerken oder auf Videowalls ausgespielt (ANHANG 12.3.). Jedoch werden sie im Rahmen themenbezogener Vorträge gezeigt (EBDA).

Wie die Infokarten, die BIG-Artikel und die Homepage-Beiträge wurden auch die beiden Videos anhand der in Kapitel 4.3. beschriebenen Kriterien analysiert.

Tabelle 9: Analyse D – Durchschnittliches Ergebnis sowie Werte der am positivsten (grün) und am negativsten (orange) bewerteten Videos

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge in Wörtern	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv
D0	97,5	31,17 %	11,5	9,3	9,59 %	3,34 %	0 %
D1	99	38,38 %	15	6,6	6,67 %	6,67 %	0 %
D2	96	23,96 %	8	12	12,5 %	0 %	0 %

D0: Durchschnitt | D1: Zivilschutzsignale erkennen – Das Warn- und Alarmsystem | D2: Vorratshaltung leicht gemacht

Die Auswertung ergibt für im Durchschnitt (D0) eine Wörteranzahl von 97,5, aufgeteilt auf 11,5 Sätze mit einer jeweiligen Durchschnittslänge von 9,3 Wörtern. 9,59 % der Sätze beinhalten mehr als 20 Wörtern, wobei 31,17 % der Wörter mehr als sechs Buchstaben bestehen. 3,34 % der Sätze des Durchschnitts-Videos sind im Konjunktiv formuliert.

Da das Video D2 „Vorratshaltung leicht gemacht“ insgesamt bessere Werte erzielte, als das Video D1 „Zivilschutzsignale erkennen – Das Warn- und Alarmsystem“, wurde dieses für die weitere Bewertung durch Menschen mit Lernschwierigkeiten herangezogen.

7.4. Barrierefreie Informationen

„Ich glaube, die Zeit ist reif dafür, definitiv, [...] den zivilen Katastrophenschutz möglichst inklusiv und barrierefrei zu gestalten“, sagt Sicherheitsmanager Gilbert Sandner. Die Stadt Graz habe im Jahr 2022 damit begonnen, „Menschen mit Behinderungen aktiv in den zivilen Katastrophenschutz mit einzubinden“. Vor allem im städtischen Be-

reich sei es herausfordernd, diese „vulnerable [...] Personengruppe“ einzubinden (ANHANG 12.3.). „Die großen Herausforderungen sind, [...] aber das gilt für den gesamten Zivilschutz, dass die Menschen dann, wenn sie es brauchen, wirklich vorbereitet sind“, betont auch Wolfgang Palle, Beauftragter für Menschen mit Behinderung der Stadt Graz (ANHANG 12.1.).

Krisenkommunikator Roman Sommersacher unterstreicht, dass die Stadt ein besonderes Augenmerk auf barrierefreie, verständliche und mehrsprachige Kommunikation lege, „ganz besonders im Krisenfall oder in einem Thema, wo wirklich sicherheitsrelevante Informationen rausgegeben werden“ (ANHANG 12.2.). Die Verwendung von Piktogrammen und Grafiken sei mit Hürden verbunden: „Ich weiß [...], dass es sehr, sehr gut sein muss, um es leichtverständlich [...] zu haben, so ein Piktogramm [...]. Da habe ich durchaus hin und wieder bedenken, dass Grafiken zu komplex sind, um diese Themenstellungen zu erklären“ (EBDA). Erprobte Piktogramme, die „in Friedenszeiten“ vorbereitet werden, könnten Abhilfe schaffen, so Sommersacher (EBDA). Die Erfahrungen der vergangenen Jahre haben ihn jedoch gelehrt: „[M]an rechnet dann nie mit dem, was alles daherkommen könnte und was einem alles irgendwie helfen hätte können“ (EBDA).

Um die Vertreter:innen des Beirats der Stadt Graz für Menschen mit Behinderung (Behindertenbeirat) zu den Themen Bevorratung und Blackout zu informieren, und dadurch eine Sensibilisierung dieser Zielgruppe zu erreichen, war Sicherheitsmanager Sandner bei einer Sitzung des Gremiums zu Gast (vgl. ANHANG 12.1. und 12.3.). Das Gremium besteht aus rund 50 Vertreter:innen von Trägerorganisationen und Selbstvertreter:innen; geleitet wird es von Wolfgang Palle (vgl. ANHANG 12.1.).

Der Beauftragte für Menschen mit Behinderung beschreibt barrierefreie Risikokommunikation in diesem Kontext als Schlüssel zum Überleben. Die Stadt Graz könne dadurch erreichen, „[...] dass die Zahl der Menschen, die sterben, und die, die wirklich Probleme haben, dadurch gering gehalten wird“ (EBDA). Die Menschen müssten Informationen rechtzeitig erhalten, ihre Bedeutung begreifen, etwaige Konsequenzen verstehen und die richtigen Vorsorgemaßnahmen für sich selbst treffen (vgl. EBDA).

Eine Umfrage des Sicherheitsmanagements unter den Vertreter:innen des Behindertenbeirats hat ergeben, dass die Zielgruppe von Menschen mit Behinderung stark heterogen ist. Vor allem jene zu erreichen, die alleine leben oder weniger gut in der Nachbarschaft integriert sind, sei eine Herausforderung. Seitens des Landes Steiermark würde es die Überlegung geben, ein Register für Menschen mit Behinderungen aufzubauen, so Sander. Jedoch seien hier noch viele Fragen offen (vgl. ANHANG 12.3.). Das Ziel des Sicherheitsmanagements der Stadt Graz sei es in jedem Fall, die Personengruppe „so vorzubereiten, dass wir gar nicht in Aktion treten müssen. [...] Wenn sie wirklich so gut vorbereitet und vorgesorgt haben, [...], dann ist natürlich das Ziel besser erreicht und viel niederschwelliger abgefangen [...]“ (EBDA).

Eine Maßnahme, die zeitnah nach dem Besuch des Beirats der Stadt Graz für Menschen mit Behinderung umgesetzt wurde, war die Veröffentlichung eines Leichter Lesen-Artikels zum Bevorratungs-Schwerpunkt in der BIG. Dieser wurde in Zusammenarbeit mit Expert:innen von Capito erstellt (vgl. KAPITEL 6.2.3.). Der Ausgangstext

wurde vom Sicherheitsmanagement erstellt, anschließend von Capito „auf Leichter Lesen korrigier[t]“. Die gedruckte Fassung des Artikels (vgl. B9 – STADT GRAZ 2022h) erfüllt die Anforderungen für Leichter Lesen in der Stufe B1. Damit sei der „Startschuss [...], um einfach mehr Menschen mit Behinderungen aktiv in den zivilen Katastrophenschutz miteinzubinden“ gefallen, so Sandner, der betont, dass es zahlreicher Anpassungen bedarf, um dieses Ziel schlussendlich zu erreichen (ANHANG 12.3.).

Auf der Suche nach einem Medium, über das „möglichst viel und einfach“ abgedeckt werden könne, sei die „Entscheidung, in Richtung Videos zu gehen“ gefallen, erklärt der Sicherheitsmanager (EBDA.). „Wir haben Untertitel eingeblendet in dem Bereich auch in einfacher Sprache, dass man es möglichst leicht mitlesen kann, und wir haben Platz frei gehalten für entsprechende Gebärdendolmetschbereiche, die man dann einblenden kann.“ Zum Zeitpunkt der Materialerhebung waren die Untertitel im Video „Vorratshaltung leicht gemacht“ von vorn herein eingebunden, beim Video „Zivilschutzsignale erkennen – Das Warn- und Alarmsystem“ konnten von YouTube generierte Untertitel optional eingeblendet werden (vgl. D1 – STADT GRAZ 2022o und D2 – STADT GRAZ 2022p).

Aktuelle technische Entwicklungen, wie Screenreader etc., seien hilfreich, um Menschen mit Behinderungen zu erreichen, wenngleich „man die Daten inhaltlich natürlich gut aufbereiten [muss], aber das ist [...] ein wesentlicher Vorteil“, so Sandner (ANHANG 12.3.). Selbstvertreter:innen würden die flächendeckende und systematische Übersetzung „alle[r] bestehende[r] Informationen, so, wie sie im Internet stehen, wirklich in einfache[...] Sprache und auch in LL (Anm: Leichter Lesen) [...], auch [...] in Gebärdendolmetsch-Sprache“ fordern, betont Palle. Sofern barrierefreie Informationen vorhanden seien, „müssen [diese] auch auf der Webseite speziell gekennzeichnet werden, so dass man sie wirklich leicht findet und nicht irgendwas suchen muss“ (ANHANG 12.1.).

Zudem betont der Beauftragte für Menschen mit Behinderung die Bedeutung von Printprodukten: „[E]s braucht auch Druckwerke, weil Menschen mit Lernschwierigkeiten, alte Menschen etc. nicht so den Zugang zum Internet haben.“ Er schlägt die Produktion einer eigenen Broschüre vor, die speziell auf die Herausforderungen von Menschen mit Behinderung im Krisenfall eingeht (ANHANG 12.1.).

Wie es um die Verständlichkeit der bereits vorhandenen Informationsmaterialien der Stadt Graz für Menschen mit Lernschwierigkeiten steht, wird im nun folgenden Kapitel erörtert.

8. Verständlichkeit von Materialien der Stadt Graz für Menschen mit Lernschwierigkeiten

Auf Basis der in Kapitel 7 beschriebenen Analyse wurden Informationsmaterialien zur eingehenderen Betrachtung und Bewertung im Rahmen der strukturierten Expert:innen-Interviews ausgewählt. Erhoben wurden der Bekanntheitsgrad der jeweiligen Materialien und Quellen sowie die Übersichtlichkeit, die Leserlichkeit und die Verständlichkeit. Zudem wurde hinsichtlich positiv und negativ empfundener Merkmale der Materialien und Verbesserungspotenzialen die persönliche Meinung der Interviewpartner:innen abgefragt.

8.1. Infokarte „Richtige Hygiene in Grippezeiten“

Die Infokarte ‚Richtige Hygiene in Grippezeiten‘ gibt Tipps für die Vermeidung von Infektionen mit dem Influenza-Virus. Die Inhalte der zwölf Anregungen spannen den Bogen vom regelmäßigen Händewaschen, über die Vermeidung von Menschenmengen bis hin zur Empfehlung eines gesunden Lebensstils zur Stärkung des Immunsystems (vgl. A1 – MAGISTRATSDIREKTION – SICHERHEITSMANAGEMENT UND BEVÖLKERUNGSSCHUTZ DER STADT GRAZ o. J.a).



Abbildung 12: Infokarte „Richtige Hygiene in Grippezeiten“. Foto der Vorder- und Rückseite.

Von den 19 befragten Personen gab rund ein Viertel an, die Infokarte oder ähnliche Karten bereits zumindest einmal gesehen zu haben. Die Übersichtlichkeit der Infokarte „Richtige Hygiene in Grippezeiten“ wurde von Dreiviertel der Befragten als gut bewertet. 84 % haben laut eigener Angaben die Inhalte dieser Infokarte verstanden, mehr als die Hälfte empfanden die Schrift als gut leserlich (ANHANG 12.11.6.).

Die Infokarte wurde besonders für ihren guten Inhalt und die nützlichen Informationen gelobt. Einige Befragte hoben die Art der Gestaltung hervor, insbesondere die Vorderseite der Infokarte, die als ‚lieb gestaltet‘ beschrieben wurde. Positiv wurde auch die klare Struktur der Informationen bewertet, die für einige leicht verständlich und umsetzbar waren, wie zum Beispiel die Hygiene-Tipps. Acht Befragte erwähnten, dass ihnen die Inhalte, bzw. die Art, wie sie geschrieben sind, besonders gut gefielen (EBDA).

Die Rückseite der Infokarte wurde von einigen als unübersichtlich bezeichnet. Rund zwanzig Prozent der Befragten kritisierte die Schriftgröße, die als zu klein empfunden wurde und dadurch als schwer leserlich wahrgenommen wurde. Zudem empfanden einige Interviewte den Text als zu umfangreich und zu schwierig. Ein weiterer, jedoch kleinerer, Kritikpunkt war das Bild auf der Infokarte, das von einem Teilnehmer als ‚schlecht‘ beschrieben wurde (EBDA).

Mehrere Befragte schlugen vor, die Schriftgröße zu erhöhen, um die Lesbarkeit zu verbessern. Es wurde auch vorgeschlagen, die Informationen kompakter zu gestalten und auf das Wesentliche zu reduzieren. Ein:e Teilnehmer:in empfahl, Bilder auf der Rückseite der Infokarte zu ergänzen, um die Inhalte anschaulicher zu machen. Ein anderer Vorschlag war, das Format der Infokarte zu vergrößern, und diese entweder im A4-Format oder als Folder anzubieten, um Platz für größere Schrift und zusätzliche Bilder zu schaffen (EBDA).

8.2. BIG-Artikel „Vorsorge hilft“

Der Artikel ‚Vorsorge hilft‘ behandelt die Grippe-Impfaktion der Stadt Graz und wurde im Jahr 2022 in der November-Ausgabe der BIG veröffentlicht (vgl. B14 – STADT GRAZ 2022k). Darin wird die Empfehlung für die Impfung insbesondere für ältere und geschwächte Menschen ausgesprochen. Zudem wird über die Kosten der Impfung, den Ort der Durchführung sowie die mitzubringenden Dokumente informiert. Der Beitrag ist einer von insgesamt vier auf Seite 34 dieser BIG-Ausgabe bzw. einer von zehn Artikeln auf der Doppelseite 34 und 35; der folgende Screenshot zeigt die obere Hälfte jener Seite, auf der der Artikel ‚Vorsorge hilft‘ veröffentlicht wurde.

GRIPPE-IMPAKTION Vorsorge hilft

Im Grazer Gesundheitsamt ist die Grippe-Impfaktion in vollem Gange. Vor allem ältere Menschen, chronisch Kranke und Immungeschwächte sollten sich den Stich geben lassen. Solange der Vorrat reicht bzw. bis spätestens 27. Jänner stehen zwei Impfstoffe (Kosten: 17 Euro bis zum 65. Lebensjahr, danach 28 Euro) zur Verfügung, Kinder werden gratis geimpft: Mo. bis Fr., 8 bis 13 Uhr; Schmiedgasse 26/3. Bitte e-Card und Impfpass mitnehmen, das Tragen einer FFP2-Maske ist verpflichtend. Für Besitzer:innen der Sozial-Card ist die Impfung übrigens kostenlos, wenn die Karte bei der Aufnahme vorgelegt wird. Online-Terminbuchung:

graz.at/impfen

© STADT GRAZ/SCHLEICH



Da setzt dich nieder!
Die Smart City wurde ordentlich aufgemöbelt.

114 BÄUME UND 30 BÄNKE IN DER SMART CITY Nehmen Sie Platz!

Die Waagner-Biro-Straße entwickelt sich von der Starhemberggasse bis zur Peter-Tunner-Gasse zum Freiluftwohnzimmer. In der Smart City schlagen 114 neue Bäume Wurzeln: 70 Schnurbäume, 41 Lederhülsenbäume und drei Stieleichen. Sie sorgen für natürliche Optik und schattige Momente. 30 Holzbänke in verschiedensten Ausführun-

gen mit Sitzauflagen laden zudem zum Verweilen ein. Das gilt auch für Drahtesel, die dank etlicher Radbügel nun gut aufgehoben sind. „Mit diesen Maßnahmen erhöht sich nach der Erweiterung der Straßenbahnlinie 6 auch die Aufenthaltsqualität im öffentlichen Raum massiv“, heißt es aus der Stadtbaudirektion. Genügend Mülleimer kommen noch.

BEI DER BULME Schutzweg

Ein Stück mehr Verkehrssicherheit ist im Bereich des Göstinger Hofes bzw. der südseitigen Mauer der HTL Bulme in der Ibererstraße in Form eines Schutzweges mit Blindenleitsystem eingezeichnet. Dort sind zwischen Bulme, Nahversorgern und Wohnpark Gösting viele Fußgänger:innen unterwegs. Weitere Verbesserungen sind in Planung: mit Beleuchtungskonzept, breiteren Gehwegen und deutlicheren Sichtbeziehungen.

© STADT GRAZ



Abbildung 13: BIG-Artikel „Vorsorge hilft“ (links). Screenshot der Webversion der Ausgabe 10/2022 (https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/2298f472/BIGNov2022_Web.pdf; 16.08.2024).

Von den 19 befragten Personen hat weniger als ein Drittel die BIG bereits zumindest einmal durchgeblättert oder gelesen. Rund 79 % der Befragten empfanden die Seite, auf der der Artikel „Vorsorge hilft“ veröffentlicht wurde, als übersichtlich; 89,5 % gaben an, den Artikel vollständig verstanden zu haben (ANHANG 12.11.7.).

Besonders positiv wurde die Schriftgröße des Titels hervorgehoben, die als gut lesbar empfunden wurde. Einige Teilnehmer:innen lobten die Menge und die Qualität der bereitgestellten Informationen. Ein:e Befragte:r erwähnte explizit, dass der Artikel leichter zu lesen sei als die Infokarte. Allgemein wurde der Artikel von vielen als gut strukturiert und informativ beschrieben (EBDA).

Kritisiert wurde hauptsächlich die Menge an Text auf der ganzen Seite, die für einige Befragte überwältigend war. Die Schriftgröße wurde ebenfalls von rund einem Viertel der Interviewpartner:innen als zu klein empfunden, was das Lesen erschwerte. Ein:e Teilnehmer:in bemängelte, dass es zu viel Text auf einmal gebe und die Seite dadurch unübersichtlich werde (EBDA).

Zur Verbesserung des Artikels wurde vorgeschlagen, die wichtigsten Punkte durch größere und fettgedruckte Schrift hervorzuheben. Ein weiterer Vorschlag war, die Schriftgröße insgesamt zu vergrößern, um die Lesbarkeit zu erhöhen. Ein:e Teilnehmer:in schlug vor, Aufzählungspunkte zu verwenden und kleine Bilder bei jedem Punkt hinzuzufügen, um den Text visuell aufzulockern und verständlicher zu machen (EBDA).

8.3. Homepage-Artikel „Richtiges Verhalten bei einem Einbruch“

Informationen zum ‚Richtige[n] Verhalten bei einem Einbruch‘ liefert der bestbewertete Artikel der Homepage [sicherheit.graz.at](https://www.sicherheit.graz.at). Der in zwei Abschnitte gegliederte Text gibt im ersten Teil Ratschläge der Polizei zum Handeln während eines Einbruchs wieder. Geraten wird etwa so zu tun, als ob man nicht allein wäre, umgehend die Polizei zu rufen und die Flucht der Einbrecher:innen nicht zu verhindern. Der zweite Abschnitt dreht sich um das bestmögliche Verhalten nach einem Einbruch. So werden die Leser:innen angehalten, „nichts [zu] verändern und nichts [zu] berühren“ (C33 – STADT GRAZ o.J.fa).

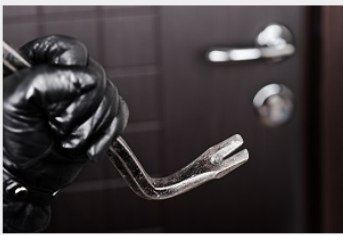
Zudem wurde im ersten Abschnitt ein Symbolbild eingefügt, das eine behandschuhte Hand mit einer Brechstange vor einer Türe zeigt. Als Bildtext wurde folgende Aussage gewählt: „Kein Risiko eingehen – Selbstschutz geht vor!“ (EBDA.) Die vorgeschlagenen Maßnahmen während eines Einbruchs beziehen sich nur in einem Punkt lose auf diese Aussage: „Dem Täter die Flucht ermöglichen, sich ihm nicht in den Weg stellen“ (EBDA).

Richtiges Verhalten bei einem Einbruch

Was tun, wenn der Täter anwesend ist?

Was tun, wenn in Ihr Haus, Ihre Wohnung eingebrochen wird und Sie gerade daheim sind? Die Polizei rät zu folgendem Verhalten:

- Den Eindruck erwecken, dass man nicht allein ist, indem man einen Namen ruft - zum Beispiel: „Helmut, hörst du das?“
- Licht aufdrehen.
- Dem Täter die Flucht ermöglichen, sich ihm nicht in den Weg stellen.
- Sich möglichst viele Details vom Erscheinungsbild des Täters merken.
- Die Polizei unter 133 rufen und Informationen zur Anzahl der Täter und Fluchtrichtung weitergeben.
- Telefonische Verbindung mit der Polizei halten.



Kein Risiko eingehen - Selbstschutz geht vor!
© AdobeStock_id_64

Nach einem Einbruch

- Ruhe bewahren und die Polizei unter 133 anrufen. Telefonische Verbindung mit der Polizei halten und den Anweisungen folgen.
- Nichts verändern und nichts berühren.
- Weitere Tipps findet man auf der Internetseite des Bundeskriminalamtes Eigentum schützen ([bundeskriminalamt.at](https://www.bundeskriminalamt.at)).

Abbildung 14: Website-Artikel „Richtiges Verhalten bei einem Einbruch“ von [sicherheit.graz.at](https://www.sicherheit.graz.at) (https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396402/12275458/Richtiges_Verhalten_bei_einem_Einbruch.html; 16.08.2024).

Mehr als ein Viertel der Befragten gab an, die Webseite [graz.at](https://www.sicherheit.graz.at) bereits besucht zu haben. Die Webseite [sicherheit.graz.at](https://www.sicherheit.graz.at) war hingegen nur einer Person bekannt, wobei auch diese die Seite noch nicht besucht hatte. Der Artikel „Richtiges Verhalten bei einem Einbruch“ wurde von fast 80 % als übersichtlich empfunden. Gut gefiel den Befragten, dass der Artikel konkrete Beispiele gab, was im Falle eines Einbruchs zu tun sei; einige lobten explizit die gute Erklärung (vgl. ANHANG 12.11.8.).

Ein häufiger Kritikpunkt war die Schriftgröße, die von insgesamt acht Interviewten an zumindest einer Stelle der Befragung zum Web-Artikel negativ angemerkt wurde. Trotzdem verstanden rund 90 % der Personen mit Lernschwierigkeiten den Beitrag komplett, die restlichen rund 10 % verstanden ihn zumindest teilweise (EBDA).

Gefragt nach Änderungswünschen schlugen 21 % vor, die Basis-Schriftgröße zu vergrößern, um die Lesbarkeit zu verbessern. Ein:e Befragte:r empfahl zudem, die Screen-Reader-Funktion auf der Webseite zu verbessern und die Funktion einfacher auffindbar zu machen, um die Zugänglichkeit der Seite grundsätzlich zu erhöhen (EBDA).

8.4. Video „Vorratshaltung leicht gemacht“

In 55 Sekunden erklärt das Video „Vorratshaltung leicht gemacht“, warum es sinnvoll ist, Lebensmittel, Hygieneartikel und Medikamente für 14 Tage zu Hause zu haben. Auch auf die Notwendigkeit der Versorgung etwaiger Haustiere wird verwiesen. Zudem wird – ohne es dezidiert anzusprechen – die Brücke geschlagen zum Thema Stromausfall bzw. Blackout, indem angeregt wird, sich zu überlegen: „Wie komme ich zu Infos, wie koche ich und wie mache ich zu Hause Licht? Und das alles ohne Strom“ (D2 – STADT GRAZ 2022p: 0:38 Sek.).

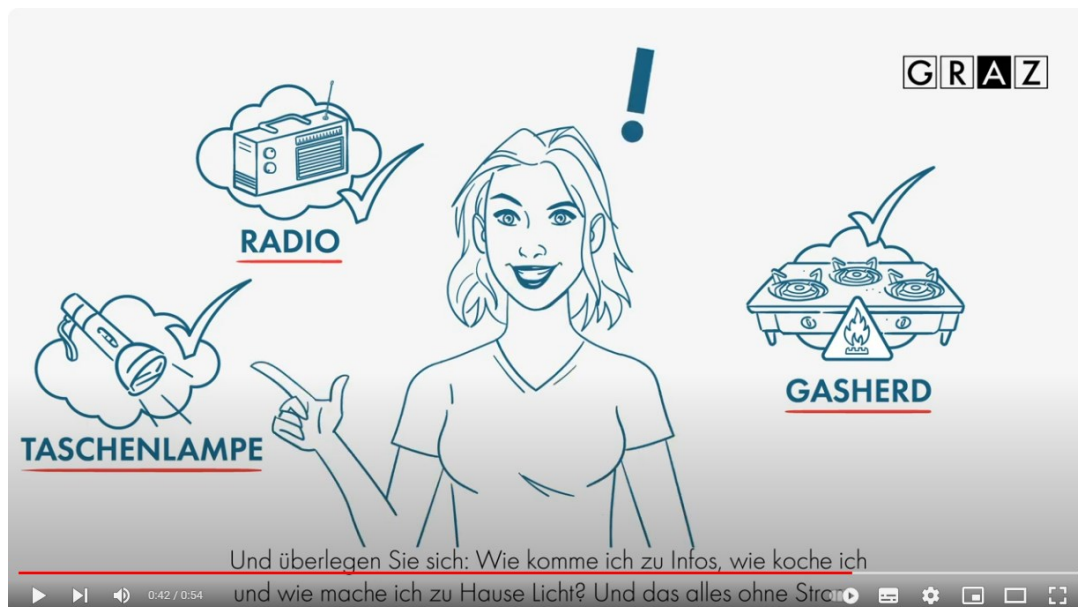


Abbildung 15: Video „Vorratshaltung leicht gemacht“. Screenshot von YouTube (<https://www.youtube.com/watch?v=6ZPmz2H6E3g>; 16.08.2024).

Von den 19 befragten Personen hatten rund 21 % bereits ein Video der Stadt Graz gesehen; zwei davon hatten es über YouTube angesehen, eine:r bei einem Workshop des Zivilschutzverbandes und eine:r konnte die Quelle nicht mehr nennen. Angespro-

chen fühlten sich fast 90 % der Befragten, verstanden haben es nach eigenen Angaben alle Teilnehmer:innen. „Das versteht man!“, gab ein:e von ihnen zu Protokoll (ANHANG 12.11.9.).

Insgesamt wurde das Video für seine klare Erklärung und die verständliche Struktur sehr gelobt. Viele Teilnehmer:innen hoben hervor, dass das Video die Inhalte kurz und bündig präsentiert und dabei verständlich bleibt. Ein:e Teilnehmer:in lobte insbesondere die Aufteilung des Videos, ein:e andere:r, wie gut erklärt wird, was an Vorräten benötigt wird (EBDA).

Es gab nur eine negative Rückmeldung in diesem Abschnitt des strukturierten Interviews. Diese bezog sich aber nicht auf das Video selbst, sondern kritisierte die Auffindbarkeit des Erklärungsfilms: „Wo findet man das Video?“ Ein:e andere:r Teilnehmer:in äußerte, dass das Thema an sich für sie:ihn beängstigend sei, insbesondere in Bezug auf Stromausfälle (EBDA).

Insgesamt zeigen die Ergebnisse der strukturierten Interviews, dass das Video die beste Resonanz bei den Befragten erzeugt hat. Es erhielt überwiegend positive Rückmeldungen, insbesondere hinsichtlich der klaren Erklärung, der verständlichen Struktur und der Praxisnähe. Die Mehrheit der Befragten konnte das Video komplett verstehen; Kritikpunkte gab es in Bezug auf die Gestaltung des Videos keine. Der einzige wesentliche Verbesserungsvorschlag betraf die Zugänglichkeit des Videos, was darauf hindeutet, dass die Inhalte selbst sehr gut angenommen wurden. Die Auffindbarkeit der Informationen – auch in Bezug auf die Infokarten – wurde von jemandem am Ende des Interviews ausführlich kritisiert: „Jeder Haushalt soll informiert werden. Karten sollen an öffentlichen Orten (Supermärkte etc.) auflegen, mit größerer Schrift, Bildern bei den Aufzählungspunkten und in leichter Sprache!“ (ANHANG 12.11.10.).

Am schlechtesten schnitt die Infokarte „Richtige Hygiene in Grippezeiten“ ab. Obwohl sie ebenfalls einige positive Rückmeldungen erhielt, gab es signifikante Kritikpunkte, insbesondere bezüglich der kleinen Schriftgröße und der teilweise als schwierig empfundenen Inhalte. Die Infokarte wurde auch in Bezug auf die Übersichtlichkeit und Lesbarkeit kritischer bewertet als die anderen Medien. Mehrere Teilnehmer:innen äußerten den Wunsch nach umfassenden Verbesserungen, insbesondere in Bezug auf die Schriftgröße und die visuelle Gestaltung.

9. Diskussion der Ergebnisse

Die Untersuchung der behördlichen Risikokommunikation im Bevölkerungsschutz zeigt deutliche Schwächen in der Berücksichtigung der Bedürfnisse von Menschen mit Lernschwierigkeiten. Diese Zielgruppe, die aufgrund kognitiver Einschränkungen besondere Anforderungen an die Aufbereitung und Vermittlung von Informationen stellt, wird in den aktuellen Kommunikationsstrategien oftmals nicht ausreichend berücksichtigt. Das hat zur Folge, dass sie in Notfällen oder Krisensituationen vulnerabler sind, da sie bereitgestellte Informationen nicht vollständig erfassen und demnach nicht entsprechend handeln können.

Zwar gibt es in Graz Ansätze, barrierefreie Kommunikationsmittel bereitzustellen, jedoch sind diese noch zu selten auf die Bedürfnisse von Menschen mit Lernschwierigkeiten abgestimmt. Die vorhandenen Materialien und Kanäle richten sich überwiegend an die allgemeine Bevölkerung und setzen ein hohes Maß an Lesekompetenz und Medienverständnis sowie ein grundsätzliches Risikobewusstsein voraus. Für Menschen mit Lernschwierigkeiten stellen komplexe Sprache, lange Sätze und das Fehlen zusätzlicher visueller Unterstützungselemente erhebliche Hindernisse dar. Die zentralen Botschaften der Risikokommunikation zu verstehen wird für Menschen mit Lernschwierigkeiten dadurch erschwert. Zudem sind sie mit verschiedenen Barrieren bei der Zugänglichkeit und Nutzung von Medien konfrontiert.

Eine detaillierte Analyse der von der Stadt Graz bereitgestellten Kommunikationsmittel zeigt, dass viele Texte zu komplex sind und die Fähigkeiten der Zielgruppe oft übersteigen. Sprachliche Barrieren, die durch lange Sätze, lange Wörter, Fremdwörter oder Fachbegriffe u. a. m. entstehen können, führen dazu, dass wichtige Informationen nicht wahrgenommen oder nicht verstanden werden, was in Krisensituationen gravierende Folgen haben kann.

Die Verwendung von ‚Leichter Sprache‘ oder ‚Einfacher Sprache‘ und der gezielte Einsatz visueller Unterstützungselemente bieten ein großes Potenzial zur Verbesserung der Verständlichkeit und Zugänglichkeit von Informationen für Menschen mit Lernschwierigkeiten. Diese Ansätze zeichnen sich durch einfache Satzstrukturen, den Verzicht auf Fachbegriffe und eine klare, leicht verständliche Ausdrucksweise aus. Sie bieten eine Möglichkeit, komplexe Inhalte für Menschen mit Lernschwierigkeiten zugänglich zu machen. In der gegenwärtigen Risikokommunikation der Stadt Graz wird dieses Potenzial jedoch noch nicht konsequent genutzt. Auch der BIG-Beitrag, der extra in ‚Leichte Sprache‘ übersetzt wurde, ist auf einem sprachlichen Niveau angesiedelt, das jenes der meisten Menschen mit Lernschwierigkeiten übersteigt.

Visuelle Unterstützungselemente wie Piktogramme, Symbole und einfache Grafiken können dazu beitragen, die Verständlichkeit von Informationen erheblich zu verbessern. In den untersuchten Kommunikationsmaterialien der Stadt Graz werden solche visuellen Elemente nicht systematisch angewendet. Es fehlen klare, leicht verständliche Symbole oder Piktogramme, die die wichtigsten Informationen hervorheben und für die Zielgruppe leicht erfassbar sind.

Die Kombination aus sprachlichen Vereinfachungen und visuellen Unterstützungselementen könnte Informationen für Menschen mit Lernschwierigkeiten zugänglicher und

verständlicher macht und würde dem Ziel, sie durch verschiedene Kommunikationsmittel über Risiken aufzuklären und zu befähigen, selbstständig Vorsorgemaßnahmen zu ergreifen, dienen. Der Nutzen dieses Zugangs wäre nicht nur auf diese Zielgruppe beschränkt: Insbesondere in Stresssituationen wie Krisen und Notfällen könnten sprachlich vereinfachte und mit passenden Bildern oder Grafiken begleitete Informationen von der Allgemeinheit besser aufgenommen und verarbeitet werden.

Gerade Menschen mit Lernschwierigkeiten werden häufig als passive Empfänger:innen von Informationen behandelt, anstatt aktiv einbezogen zu werden. Dies führt dazu, dass eigens entwickelte Kommunikationsmittel zum Teil an den Bedürfnissen dieser Zielgruppe vorbeigehen und ihre Wirksamkeit einbüßen. Gut gemeint ist eben nicht immer gut gemacht.

Partizipative Ansätze, bei denen die Zielgruppe in den Entwicklungsprozess eingebunden wird, könnten die Qualität der Risikokommunikation erheblich verbessern. Menschen mit Lernschwierigkeiten könnten wertvolle Einblicke in ihre alltäglichen Kommunikationsbarrieren geben und konkrete Vorschläge zur Verbesserung der Verständlichkeit und Zugänglichkeit von Informationen machen. Diese Rückmeldungen könnten dann systematisch in den Entwicklungsprozess integriert werden, um sicherzustellen, dass die Kommunikationsmittel den tatsächlichen Bedürfnissen der Zielgruppe entsprechen. Zugleich könnte die aktive Einbindung das Vertrauen in die Behörden stärken und beim Abbau etwaiger ‚Berührungängste‘ helfen.

Was bedeuten diese Erkenntnisse nun für die Beantwortung der Hypothesen und Forschungsfragen?

9.1. Hypothese 1: Angepasste Risikokommunikation für Menschen mit Lernschwierigkeiten

Die erste Hypothese geht davon aus, dass die Risikokommunikation speziell auf die Bedürfnisse von Menschen mit Lernschwierigkeiten zugeschnitten sein muss, um diese Zielgruppe zu erreichen und ihnen effektive Eigenvorsorgemaßnahmen zu ermöglichen: „Um Menschen mit Lernschwierigkeiten zu erreichen, muss die Risikokommunikation auf die speziellen Anforderungen der Zielgruppe angepasst werden.“

Die erste Forschungsfrage in diesem Zusammenhang lautet: „Wie müssen Informationen zu Eigenvorsorge in Bevölkerungsschutz-Fragen aufbereitet sein, damit sie von Menschen mit Lernschwierigkeiten wahrgenommen und verstanden werden?“ Basierend auf den Ergebnissen müssen Informationen zur Eigenvorsorge in Bevölkerungsschutz-Fragen in Anlehnung an die Regeln von „Leichter Sprache“ aufbereitet sein. Konkret sollten Informationen in kurzen, klaren Sätzen präsentiert werden, die leicht verständlich sind. Komplexe Fachbegriffe sollten vermieden oder klar und einfach erklärt werden. Bilder, Piktogramme, Symbole oder einfache Grafiken können die Botschaft unterstützen und Informationen greifbarer machen, wodurch das Verständnis erheblich erleichtert werden kann. Die Inhalte sollten logisch und übersichtlich strukturiert sein, mit klaren Überschriften und Absätzen. Wichtige Informationen sollten beispielsweise durch Fettdruck oder Unterstreichung hervorgehoben werden.

Die zweite Forschungsfrage, „Über welche Kanäle und in welcher Form müssen Informationen zu Eigenvorsorge in Bevölkerungsschutz-Fragen verbreitet werden, damit sie von Menschen mit Lernschwierigkeiten wahrgenommen werden?“ kann wie folgt beantwortet werden: Die Ergebnisse zeigen, dass Informationen über mehrere Kanäle verbreitet werden sollten, um die Reichweite zu maximieren: Websites und Apps, die für Menschen mit Lernschwierigkeiten optimiert sind, sollten dabei als zentrale Informationsquellen genutzt werden. Leicht verständliche Broschüren und Flyer, die an öffentlichen, häufig besuchten Orten wie etwa Supermärkten, Arztpraxen oder sozialen Einrichtungen aufgelegt werden, schaffen zusätzliche mögliche Berührungspunkte mit neuen Zielgruppen.

Um Menschen mit Lernschwierigkeiten effektiv zu erreichen, muss die Risikokommunikation gezielt auf ihre Bedürfnisse angepasst werden, sowohl in der sprachlichen als auch in der visuellen Aufbereitung und durch die Wahl der Verbreitungskanäle. Hypothese 1 wird demnach durch die Ergebnisse dieser Arbeit gestützt.

9.2. Hypothese 2: Nachholbedarf bei bedürfnisorientierter Risikokommunikation

Die zweite Hypothese beschäftigt sich mit der aktuellen Praxis der kommunalen Behörden, insbesondere der Stadt Graz, in Bezug auf die bedürfnisorientierte Information von Menschen mit Lernschwierigkeiten: „Kommunale Behörden informieren Menschen mit Lernschwierigkeiten nicht bedürfnisorientiert über Bevölkerungsschutz-Themen und die Möglichkeit der Eigenvorsorge.“

Die erste Forschungsfrage zu Hypothese 2, „Über welche Kanäle und in welcher Form informiert die Stadt Graz über Bevölkerungsschutz-Themen und die Möglichkeit der Eigenvorsorge?“ kann wie folgt beantwortet werden: Die Stadt Graz nutzt eine Kombination aus Online-Plattformen, Printmedien und öffentlichen Veranstaltungen zur Informationsverbreitung. Jedoch zeigt die Analyse, dass diese Kanäle überwiegend auf die allgemeine Bevölkerung ausgerichtet sind und oft nicht die speziellen Bedürfnisse von Menschen mit Lernschwierigkeiten berücksichtigen. Die verwendeten Formate sind häufig zu komplex und nicht immer in „Leichter Sprache“ gehalten.

Zur zweiten Forschungsfrage, „Gibt es seitens der Stadt Graz Produkte, die auf die Bedürfnisse von Menschen mit Lernschwierigkeiten ausgelegt sind?“, lässt sich sagen, dass es zwar einige Ansätze zur barrierefreien Kommunikation gibt, diese jedoch nicht konsequent auf die speziellen Bedürfnisse von Menschen mit Lernschwierigkeiten ausgerichtet sind. Es fehlen derzeit spezifische Produkte, die in „Leichter Sprache“ verfasst sind und die durch visuelle Hilfsmittel unterstützt werden. Die bestehenden Materialien sind oft zu kompliziert und daher nicht geeignet, um diese Zielgruppe effektiv zu erreichen.

Die Antwort auf die dritte Forschungsfrage „Wie verständlich ist die behördliche Risikokommunikation der Stadt Graz zu Bevölkerungsschutz-Themen für Menschen mit Lernschwierigkeiten?“ lautet: Die Ergebnisse der Arbeit legen nahe, dass die behördliche Risikokommunikation der Stadt Graz derzeit nicht ausreichend verständlich für

Menschen mit Lernschwierigkeiten ist. Die Analyse der Materialien zeigt, dass viele Informationen zu komplex und nicht in einer Form präsentiert sind, die für diese Zielgruppe leicht zugänglich ist. Es fehlt an einer systematischen Anwendung der „Leichten Sprache“ und an visuellen Unterstützungselementen, die das Verständnis fördern könnten. Daher wird die Kommunikation oft nicht wahrgenommen oder missverstanden, was die Wirksamkeit der Maßnahmen deutlich reduziert.

Die aktuelle Risikokommunikation der Stadt Graz ist demnach nicht ausreichend auf die Bedürfnisse von Menschen mit Lernschwierigkeiten ausgerichtet, was zu Verständnisschwierigkeiten und einer unzureichenden Informationsvermittlung führt. Zusammenfassend bedeutet das, dass auch Hypothese 2 verifiziert werden konnte.

10. Conclusio

Barrierefreiheit umfassend sicherzustellen sollte ein zentrales Ziel der Gesellschaft sein, da sie nicht nur spezifischen Gruppen zugutekommt, sondern insgesamt die Lebensqualität für alle Bürger:innen verbessert.

Ein wesentlicher Punkt ist das Verständnis von ‚Holschuld und Bringschuld‘ in der Kommunikation. In einer idealen Risikokommunikation sollte die ‚Bringschuld‘, also die Verantwortung der Behörden, die Informationen aktiv und barrierefrei zu den Bürger:innen zu bringen, im Vordergrund stehen. Jedoch wird in der Praxis oft erwartet, dass sich die Bürger:innen die Informationen selbstständig beschaffen (‚Holschuld‘), was gerade für Menschen mit Lernschwierigkeiten eine erhebliche Hürde darstellt. Die Herausforderung besteht darin, Kommunikationsstrategien zu entwickeln, durch die Informationen möglichst direkt und unmissverständlich an die Zielgruppe vermittelt werden können.

Ein weiterer bedeutender Aspekt ist die Schwierigkeit, Informationen effektiv zu kommunizieren, je mehr Vermittler:innen in den Prozess eingebunden sind. Es verhält sich hier ähnlich wie beim beliebten Kinder-Spiel „Stille Post“: Je mehr Stationen eine Information durchläuft, bis sie am eigentlichen Ziel ankommt, umso höher ist das Risiko, dass die ursprüngliche Botschaft verändert, abgeschwächt oder missverstanden wird. Für eine erfolgreiche Risikokommunikation ist es daher entscheidend, den Kommunikationsweg so direkt wie möglich zu gestalten – idealerweise von der Behörde direkt zu den Bürger:innen. Das kann Missverständnisse reduzieren, indem die Informationen ungefiltert und in ihrer beabsichtigten Form bei den Empfänger:innen ankommen – vorausgesetzt, sie sind in einer für die intendierte Zielgruppe verständlichen Form aufbereitet.

Für die praktische Umsetzung ist entscheidend, mit welchem (Mehr-)Aufwand zu rechnen ist, um barrierefreie Risikokommunikation zu etablieren. Ein einmaliger oder kurzfristiger Aufwand, der zu einem neuen, barrierefreien Status quo führt – wie beispielsweise der Bau einer Rampe oder die Erstellung von Leitlinien für barrierefreie Kommunikation – ist leichter umsetzbar, weil sich alle Beteiligten darunter etwas vorstellen können und der Mehrwert einfach messbar ist. Im Kommunikations-Bereich kann die Erstellung eines Textes, die anschließende Anpassung in die Vorgaben „Leichter“ oder „Einfacher Sprache“ und entsprechende grafische Aufbereitung sowie die Verteilung des Produkts kann in Summe abschreckend wirken – auch, weil das Einholen von Rückmeldungen, ob die Botschaft in dieser Form bei der Zielgruppe so angekommen ist, mit zusätzlichem Aufwand verbunden ist.

Dennoch ist es möglich, auch im Kommunikations-Bereich Rahmenbedingungen zu schaffen, die langfristig zu mehr Barrierefreiheit führen. Eine bewährte Strategie besteht darin, Informationen so zu formulieren, wie man sie einem Kind erklären würde: klar, direkt, ohne unnötige Ausschmückungen und auf das Wesentliche reduziert. Das kann dabei helfen, auch komplexe Informationen für eine breitere Bevölkerungsschicht verständlich zu machen. Unterstützende Bilder und visuelle Hilfsmittel können diesen Ansatz unterstützen.

Wie bei jeder zielgruppenspezifischen Kommunikation besteht eine der größten Herausforderungen in der Risikokommunikation darin, seine Zielgruppe auch tatsächlich zu erreichen. Es reicht nicht aus, Informationen lediglich barrierefrei aufzubereiten; sie müssen auch dort ankommen, wo sie gebraucht werden – im besten Fall, bevor sie gebraucht wird. Dies erfordert nicht nur eine Anpassung der Kommunikationskanäle, sondern auch ein tiefes Verständnis für die Lebenswelten und Bedürfnisse der Menschen, die erreicht werden sollen.

Barrierefreiheit in der Risikokommunikation ist nicht nur eine technische oder sprachliche Herausforderung, sondern auch eine Frage der gesellschaftlichen Verantwortung und des Verständnisses von Kommunikation als sozialem Prozess. Eine erfolgreiche Umsetzung erfordert ein Bewusstsein für die strukturellen und praktischen Hürden, die überwunden werden müssen – und das richtige Handwerkszeug.

Der folgende Vorschlag für Empfehlungen für barrierefreie Risikokommunikation soll als Handreichung und Ideengeber für die Umsetzung im Berufsalltag dienen.

10.1. Vorschlag für Empfehlungen für barrierefreie Risikokommunikation

Die in diesem Abschnitt angeführten Informationen sind keineswegs neu oder besonders innovativ. Dennoch erscheint es sinnvoll, eine kompakte Zusammenschau möglicher Maßnahmen zur Verbesserung der Verständlichkeit und Zugänglichkeit von Risikokommunikation anzubieten, die als Gedankenstütze in der Praxis dienen kann. Diese sind in die Kategorien ‚Sprache‘, ‚Bild‘, ‚Struktur‘, ‚Kanäle‘, ‚Zusammenarbeit‘ und ‚Nachhaltigkeit‘ unterteilt.

Sprache

- Verwenden Sie kurze, einfache Sätze – Mut zum Punkt!
- Verwenden Sie einfache, gängige Wörter.
- Vermeiden Sie Fachbegriffe oder Fremdwörter und erklären Sie diese, wenn sie unbedingt vorkommen müssen.
- Nutzen Sie eine aktive Sprache und vermeiden Sie Passivkonstruktionen.
- Formulieren Sie die Kernbotschaft klar und prägnant.
- Stellen Sie sicher, dass die wesentlichen Informationen sofort erkennbar sind.

Bild

- Verwenden Sie Piktogramme, Symbole, einfache Grafiken oder Bilder, um wichtige Informationen visuell zu unterstützen.
- Achten Sie darauf, dass verwendete grafische Elemente einfach und unmissverständlich interpretierbar sind.

Struktur

- Priorisieren Sie Inhalte, die direkt zur Erreichung Ihres Ziels beitragen.
- Nutzen Sie Absätze, Überschriften und Zwischenüberschriften, um Inhalte zu gliedern.
- Verwenden Sie Aufzählungen (Bullet Points), um wichtige Informationen übersichtlich hervorzuheben.
- Markieren Sie zentrale Aussagen oder wichtige Informationen durch Fettdruck oder Unterstreichungen.

Kanäle

- Stellen Sie Ihre Informationen regelmäßig über verschiedene Kanäle bereit (Printmedien, Webseiten, Social Media etc.) – Redundanz schafft Sicherheit!
- Passen Sie die Beiträge an die Rahmenbedingungen der unterschiedlichen Kommunikationskanäle an.
- Sorgen Sie dafür, dass Ihre Materialien auch online ohne dass lange Suchvorgänge leicht auffindbar sind.
- Veröffentlichen Sie Ihre Informationen auf barrierefrei gestalteten Websites und Apps.

Zusammenarbeit

- Suchen Sie den Kontakt zu Personen Ihrer Zielgruppe und binden Sie diese in die Aufbereitung von Kommunikationsmitteln ein.
- Schaffen Sie einfache und niederschwellige Zugangspunkte zu Informationen.
 - Gehen Sie Kooperationen ein, um Informationen an häufig frequentierten Orten, wie Arztpraxen, öffentliche Verkehrsmittel, Geschäfte des Einzelhandels u. v. m., platzieren zu können.

Nachhaltigkeit

- Entwickeln Sie gemeinsam mit Menschen mit Lernschwierigkeiten einen internen Leitfaden mit den Mindeststandards für die Erstellung von leicht verständlichen Kommunikationsmitteln.
- Implementieren Sie langfristige Strategien zur kontinuierlichen Verbesserung und Anpassung der Risikokommunikation, um sicherzustellen, dass sie auch in Zukunft den sich ändernden Bedürfnissen gerecht wird.

10.2. Ausblick

Im Zuge der Arbeit an dieser Master Thesis haben sich zahlreiche interessante Themenfelder ergeben, die sich für weiterführende Forschungen zu inklusiver und barrierefreier Risikokommunikation anbieten würden. Um nicht zu sehr auszuschweifen, beschränke ich mich auf vier Ideen:

Beispielsweise ist die Mediennutzung der Zielgruppe von Menschen mit Lernschwierigkeiten zwar vor dem Hintergrund von Einrichtungen der Behindertenhilfe in der Vergangenheit untersucht worden, die Nutzung und Präferenzen von jenen, die alleine oder in Wohngemeinschaften ohne 24-Stunden-Betreuung leben, wurde jedoch noch nicht repräsentativ erforscht. Mit Blick auf die Aufbereitung und Ausrichtung von Kommunikationsmitteln und dem Bestreben, seine Zielgruppe zu kennen, wäre es spannend, hier anzusetzen. Interessant wäre es auch, die Daten anhand des Alters, Geschlechts, der Herkunft etc. aufzugliedern, um so weitere Rückschlüsse auf gegebenenfalls notwendige sprachliche Anpassungen oder Medienkanäle ziehen zu können.

Zudem wären die psychologischen Auswirkungen von Risikokommunikation auf Menschen mit Lernschwierigkeiten ein interessantes Forschungsthema, auch in Kombination mit einer Untersuchung des grundsätzlichen Risikobewusstseins der Zielgruppe. Eine tiefere psychologische Untersuchung könnte aufzeigen, wie die Kommunikation gestaltet werden sollte, um Ängste zu minimieren und gleichzeitig das Vertrauen der Zielgruppe zu stärken. Das persönliche Umfeld – Familie, Kolleg:innen, Betreuer:innen, Freund:innen – könnte miteinbezogen werden, um Rückschlüsse über den Einfluss dieser Personen und ihrer Einstellungen auf die Menschen mit Lernschwierigkeiten ziehen zu können.

Auch der Einfluss von KI, Apps und anderen neuen Werkzeugen auf die Barrierefreiheit hat Potenzial für die weiterführende Forschung. Denn auch hier stellt sich die Frage nach der Verfügbarkeit und Zugänglichkeit generell: Nur wer weiß, dass es ein Hilfsmittel gibt, kann es auch nutzen – sofern die technischen Rahmenbedingungen erfüllt werden.

Das Thema ‚Verständlichkeit als Geschäftsmodell‘ würde sich für eine Bearbeitung aus wirtschafts-philosophischer oder wirtschafts-ethischer Sicht anbieten. Schließlich haben wir alle ein Recht auf Informationen, doch bedeutet das auch, dass es ein Recht auf verständliche Informationen gibt? Und wäre es in diesem Fall zu rechtfertigen, sich das dazugehörige Know-How abkaufen zu lassen?

Generell wäre es auch spannend, generell einen Blick auf die Risikokommunikation im Bevölkerungsschutz zu werfen. Der Ausgangspunkt: Die Behörde stellt Informationen und Materialien im Rahmen ihrer Möglichkeiten zur Verfügung, die sinngemäß nur abgeholt werden müssten. Aber woher sollen Bürger:innen wissen, dass Ereignis X ein Risiko für mich darstellen kann, und man sich bei der Stadt, der Gemeinde, dem Zivilschutzverband etc. dazu informieren kann, wenn ihnen Ereignis X generell kein Begriff ist? Dieses ‚Holschuld-Bringschuld-Dilemma‘ näher zu ergründen und Lösungsansätze zu suchen, könnte interessant sein – und einen enormen Mehrwert für den Bevölkerungsschutz haben.

Insgesamt lässt sich sagen, dass die in dieser Master Thesis angerissenen Themengebiete groß und divers sind – die Potenziale, diese vertiefend zu betrachten, sind enorm. In jedem Fall wäre wünschenswert, dass barrierefreier Risikokommunikation im Bevölkerungsschutz und Menschen mit Lernschwierigkeiten in Zukunft häufiger im Mittelpunkt der Forschung stehen würden.

11. Quellenverzeichnis

- AKTION MENSCH (2023): Aktion Mensch-Umfrage unter Menschen mit Behinderung zum bundesweiten Warntag: Nur die Hälfte fühlt sich auf Katastrophenfall gut vorbereitet. – Bonn. Online unter: <https://www.aktion-mensch.de/presse#/pressreleases/aktion-mensch-umfrage-unter-menschen-mit-behinderung-zum-bundesweiten-warntag-nur-die-haelfte-fuehlt-sich-auf-katastrophenfall-gut-vorbereitet-3273376> (28.08.2024).
- AGTT – ARBEITSGEMEINSCHAFT TELETEST (Hrsg.) (2024): Marktanteile 2023. – Wien. Online: https://www.agtt.at/show_content.php?sid=95 (28.08.2024).
- APA – AUSTRIA PRESSE AGENTUR (2024): Smartphone-Katastrophenalarm ab Sommer 2024 österreichweit verfügbar. – Wien/Bregenz.
- ALBRIS K., CEDERVALL LAUTA K. UND RAJU E. (2020): Disaster Knowledge Gaps: Exploring the Interface Between Science and Policy for Disaster Risk Reduction in Europe. – In: International Journal of Disaster Risk Science 11, 1–12. DOI: 10.1007/s13753-020-00250-5.
- ALEXANDER K. (2019): Barrierefrei kommunizieren - ein Forschungsstand. - In: ALEXANDER K. (Hrsg.): Mit Typografie und Bild barrierefrei kommunizieren. Forschungsstand und Studien. – Berlin. 11-65.
- ARBEITSGEMEINSCHAFT MEDIA ANALYSEN (Hrsg.) (2023): Media-Analyse 2023, Steiermark. – Wien. Online: <https://media-analyse.at/table/4033> (28.08.2024).
- AUSTRIAN STANDARDS INSTITUTE (Hrsg.) (2017): ÖNORM S 2412. Security Management System. Benennungen und Definitionen. – Wien.
- AUSTRIAN STANDARDS INTERNATIONAL (Hrsg.) (2021): ÖVE/ÖNORM EN 301549 V3.2.1. Accessibility requirements for ICT products and services. – Wien.
- AVEN T. und RENN O. (2018): Improving government policy on risk: Eight key principles. – In: Reliability engineering & system safety 176, 230–241. DOI:10.1016/j.ress.2018.04.018.
- A1 – MAGISTRATSDIREKTION – SICHERHEITSMANAGEMENT UND BEVÖLKERUNGSSCHUTZ DER STADT GRAZ (o. J.a): Richtige Hygiene in Grippezeiten. Infokarte 2. – Graz.
- A2 – MAGISTRATSDIREKTION – SICHERHEITSMANAGEMENT UND BEVÖLKERUNGSSCHUTZ DER STADT GRAZ (o. J.b): Richtiges Verhalten bei Gewitter. Infokarte 5. – Graz.
- A3 MAGISTRATSDIREKTION – SICHERHEITSMANAGEMENT UND BEVÖLKERUNGSSCHUTZ DER STADT GRAZ (o. J.c): Richtiges Verhalten bei Sturm. Infokarte 4. – Graz.
- BBK – BUNDESAMT FÜR BEVÖLKERUNGSSCHUTZ UND KATASTROPHENHILFE (2022): Risikokommunikation. Ein Handbuch für die Praxis. – Bonn. Online unter: https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Mediathek/Publikationen/Risikomanagement/handbuch-risikokommunikation.pdf?__blob=publicationFile&v=5 (28.08.2024).
- BBK – BUNDESAMT FÜR BEVÖLKERUNGSSCHUTZ UND KATASTROPHENHILFE (o. J.): Glossar. – Bonn. Online unter: www.bbk.bund.de/glossar (28.08.2024).

BGSTG – Bundesgesetz über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz) in der Fassung BGBl. I Nr. 82/2005, aktuelle Fassung mit letzter Änderung 2018 (BGBl. I Nr. 32/2018). Online unter: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004228> (28.08.2024).

BMAS – BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALES (Hrsg.) (2014): Leichte Sprache. Ein Ratgeber. – Bonn. Online unter: https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/a752-ratgeber-leichte-sprache.pdf?__blob=publication-File&v=8 (28.08.2024).

BMASGK – BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT, SOZIALES, GESUNDHEIT UND KONSUMENTENSCHUTZ (2019): Abschlussbericht Auswirkungen der Digitalisierung auf die Inklusion von Menschen mit Behinderung in den Arbeitsmarkt. Zwei Fallstudien zu Österreich und zu plattformbasierter Arbeit. – Wien.

BMAW – BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND WIRTSCHAFT (o. J.): Seveso III-Richtlinie. – Wien. Online unter: <https://www.bmaw.gv.at/Themen/Technik-und-Vermessung/betriebsanlagentechnik/SevesoIII-Richtlinie.html> (28.08.2024).

BMI – BUNDESMINISTERIUM FÜR INNERES (Hrsg.) (2024): Bevölkerungswarnung. – Wien. Online unter: https://www.oesterreich.gv.at/themen/notfaelle_unfaelle_und_kriminalitaet/katastrophenfaelle/2/Seite.29500311.html (28.08.2024).

BMI – BUNDESMINISTERIUM FÜR INNERES (Hrsg.) (2018): SKKM-Leitfaden für das Risikomanagement. – Wien. Auch online unter: https://www.bmi.gv.at/204/Download/files/SKKM-Leitfaden_fuer_das_Risikomanagement_Version_1_0.pdf (28.08.2024).

BMI – BUNDESMINISTERIUM FÜR INNERES (Hrsg.) (o. J.): Krisen- und Katastrophenmanagement. Zivilschutz in Österreich. Staatliches Krisen- und Katastrophenschutzmanagement (SKKM). – Wien. Online unter: <https://www.bmi.gv.at/204/skkm/start.aspx> (28.08.2024).

BMSGPK – BUNDESMINISTERIUM FÜR SOZIALES, GESUNDHEIT, PFLEGE UND KONSUMENTENSCHUTZ (2016): UN-Behindertenrechtskonvention. Deutsche Übersetzung der Konvention und des Fakultativprotokolls. Online unter: <https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=19> (28.08.2024).

BOCK B. UND LANGE D. (2015): Was ist eigentlich „Leichte Sprache“? Der Blick der Sprachwissenschaft. – In: CANDUSSI K. UND FRÖHLICH W. (Hrsg.): Leicht Lesen. Der Schlüssel zur Welt. – Wien, Köln, Weimar. 63–79.

BOSSE I. UND HAAGE A. (2019): Basisdaten zur Mediennutzung von Menschen mit Behinderungen. – In: BOSSE I., SCHLUCHTER J.-R. UND ZORN I. (Hrsg.): Handbuch Inklusion und Medienbildung. – Weinheim Basel. – Weinheim Basel. 49–64.

BRAND F., DENDLER L., FIACK S., SCHULZE A. UND BÖL G.-F. (2022): Risikokommunikation politikberatender Wissenschaftsorganisationen: Ein Themenaufriß am Beispiel des Bundesinstituts für Risikobewertung. – In: Bundesgesundheitsblatt 65, 599–607. DOI: 10.1007/s00103-022-03520-3.

Bundesgesetz zur Unterstützung von Rettungs- und Zivilschutzorganisationen (Rettungs- und Zivilschutzorganisationen-Unterstützungsgesetz) in der Fassung BGBl. I Nr. 159/2023. Online unter: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20012457> (28.08.2024).

B-VG – Bundes-Verfassungsgesetz in der Fassung BGBl. I Nr. 194/1999, aktuelle Fassung mit letzter Änderung 2024 (BGBl. I Nr. 89/2024). Online unter: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10000138> (28.08.2024).

B1 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2022a): Impfen? Informieren Sie sich! – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 01/2022, 10. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385580/2df71a85/BIGFeb2022_WEB.pdf (28.08.2024).

B2 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2022b): Gut vorbereitet. – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz Sonderausgabe 1/2022, 7. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/eab54ed3/SB_Ukraine_Web.pdf (28.08.2024).

B3 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2022c): Vorratshaltung leicht gemacht. – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 03/2022, 20–21. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/6da45523/BIGApr2022_WEB.pdf (28.08.2024).

B4 – SCHICK A. (2022): Notfallplanung leicht gemacht. – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 04/2022, 20–21. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/986385af/BIGMai2022_Web.pdf (28.08.2024).

B5 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2022d): Wer informiert, wenn nichts mehr funktioniert? – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 04/2022, 20. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/986385af/BIG-Mai2022_Web.pdf (28.08.2024).

B6 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2022e): Alarmsignale (er-)kennen. – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 04/2022, 21. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/986385af/BIGMai2022_Web.pdf (28.08.2024).

B7 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2022f): Notfallküche leicht gemacht. – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 05/2022, 20. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/d18d11f1/BIGJuni2022_Web.pdf (28.08.2024).

B8 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2022g): Kochen ohne Strom? Doch, das geht! – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 05/2022, 21. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/d18d11f1/BIGJuni2022_Web.pdf (28.08.2024).

B9 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2022h): Krisenvorsorge leicht gemacht. In einfacher Sprache. – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 06/2022, 20–21. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/feb1db51/BIGJuli2022Web.pdf (28.08.2024).

- B10 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2022i): Krisensicher. – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 07/2022, 28. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/48ed5d0c/BIGAug2022Web.pdf (28.08.2024).
- B11 – PICHLER B. (2022): Meldet Mücken! – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 08/2022, 6. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/a57f8309/BIGSept2022_Web.pdf (28.08.2024).
- B12 – KRAINZ M. (2022): #Grazsorgtvor. – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 09/2022, 21. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/2d65cdf2/BIGOkt2022_Web.pdf (28.08.2024).
- B13 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2022j): Sirenensignale im Überblick. – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 09/2022, 21. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/2d65cdf2/BIGOkt2022_Web.pdf (28.08.2024).
- B14 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2022k): Vorsorge hilft. Grippe-Impfaktion. – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 10/2022, 34. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/2298f472/BIG-Nov2022_Web.pdf (28.08.2024).
- B15 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2022l): Impfen vor Ort. Corona-Impfbus bis 2. Dezember. – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 10/2022, 34. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/2298f472/BIG-Nov2022_Web.pdf (28.08.2024).
- B16 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2022m): Sicher doch! Heimwegtelefon. – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 10/2022, 34. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/2298f472/BIG-Nov2022_Web.pdf (28.08.2024).
- B17 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2022n): Lass von dir hören. Heimwegtelefon für Jugendliche. – In: BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz 11/2022, 35. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10385742_7747759/2d8fa8d4/BIG-Dez2022_Web.pdf (28.08.2024).
- CFS GMBH (Hrsg.) (2024): capito. Wirkungsorientierter Geschäftsbericht 2023 nach dem Social Reporting Standard. – Graz. Online unter: https://www.capito.eu/app/uploads/capito-Wirkungsbericht-2023_final-1.pdf (28.08.2024).
- CHRISTMANN G., IBERT O. UND KILPER H. (2018): Resilienz und resiliente Städte. - In: JÄGER T., DAUN A. UND FREUDENBERG D. (Hrsg.): Politisches Krisenmanagement. Band 2: Reaktion - Partizipation - Resilienz. - Wiesbaden. 183-196. DOI: 10.1007/978-3-658-20811-0_10.
- CRESWELL, J. W. UND PLANO CLARK V. L. (2017³): Designing and conducting mixed methods research. – London.
- C1 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2023): Waldbrandverordnung ist in Kraft; Fassung vom 20.03.2023 online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10407028/12224769/Waldbrandverordnung_ist_in_Kraft.html (19.05.2023).

Neue Fassung vom 20.03.2024 online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10425546/12224769/Waldbrandverordnung_ist_in_Kraft.html (28.08.2024).

C2 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.a): Leben retten dank der Defi-App der Stadt Graz. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395695/12250150/Leben_rettet_dank_der_Defi_App.html (28.08.2024).

C3 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.b): Was ist ein Blackout?. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396613/12275429/Was_ist_ein_Blackout.html (28.08.2024).

C4 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.c): Internet- und Kommunikationsausfall durch Blackout. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396615/12275429/Internet_und_Kommunikationsausfall_durch_Blackout.html (28.08.2024).

C5 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.d): Mögliche Engpässe durch einen Blackout. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396614/12275429/Moegliche_Engpaesse_durch_einen_Blackout.html (28.08.2024).

C6 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.e): Richtiges Verhalten bei Schnee und Glatteis. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396937/12250843/Richtiges_Verhalten_bei_Schnee_und_Glatteis.html (28.08.2024).

C7 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.f): Verhalten bei Hochwasser und Hangrutschungen. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396042/12250843/Verhalten_bei_Hochwasser_und_Hangrutschungen.html (28.08.2024).

C8 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.g): Leuchttürme im Krisenfall. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395700/12250150/Leuchttu-erme_im_Krisenfall.html (28.08.2024).

C9 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.h): Im Brandfall zählt jede Sekunde!. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396132/12275514/Im_Brandfall_zaeht_jede_Sekunde.html (28.08.2024).

C10 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.i): Der Sicherheit zuliebe: Frühjahrsputz neu denken. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395958/12288554/Der_Sicherheit_zuliebe_Fruehjahrsputz_neu_denken.html (28.08.2024).

C11 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.j): Kinder: erhöhtes Fenstersturz-Risiko. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395961/12288554/Kinder_erhoehtes_Fenstersturz_Risiko.html (28.08.2024).

C12 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.k): So kann man Wohnungseinbrüchen vorbeugen. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395967/12288554/So_kann_man_Wohnungseinbruechen_vorbeugen.html (28.08.2024).

C13 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.l): Für Ihre Sicherheit im Advent und zu Weihnachten. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395841/12275526/Fuer_Ihre_Sicherheit_im_Advent_und.html (28.08.2024).

- C14 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.m): Feuerwerk: Was es zu beachten gilt. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395849/12275526/Feuerwerk_Was_es_zu_beachten_gilt.html (28.08.2024).
- C15 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.n): Sicher und verletzungsfrei durch die Grillsaison. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395945/12275526/Sicher_und_verletzungsfrei_durch_die_Grillsaison.html (28.08.2024).
- C16 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.o): Das Auto für den Winter rüsten. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395953/12275539/Das_Auto_fuer_den_Winter_ruesten.html (28.08.2024).
- C17 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.p): So machen Sie Ihr Fahrrad sicher. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395951/12275539/So_machen_Sie_Ihr_Fahrrad_sicher.html (28.08.2024).
- C18 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.q): Im Winter sicher zu Fuß unterwegs. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396131/12275539/Im_Winter_sicher_zu_Fuss_unterwegs.html (28.08.2024).
- C19 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.r): Richtiges Verhalten bei einem radioaktiven Notfall. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396404/12275444/Richtiges_Verhalten_bei_einem_radioaktiven_Notfall.html (28.08.2024).
- C20 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.s): Richtiges Verhalten bei einem Erdbeben. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396411/12275444/Richtiges_Verhalten_bei_einem_Erdbeben.html (28.08.2024).
- C21 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.t): Bombenfund und Explosion. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396651/12275444/Bombenfund_und_Explosion.html (28.08.2024).
- C22 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.u): Verhalten bei Amok und Terror. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396423/12275444/Verhalten_bei_Amok_und_Terror.html (28.08.2024).
- C23 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.v): Was tun bei Vergiftungen?. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396062/12291936/Was_tun_bei_Vergiftungen.html (28.08.2024).
- C24 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.w): Informationen für Patient:innen. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396529/12291936/Informationen_fuer_Patientinnen.html (28.08.2024).
- C25 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.x): Erste Hilfe bei Wunden. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396356/12291936/Erste_Hilfe_bei_Wunden.html (28.08.2024).
- C26 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.y): Wald- und Flurbrand. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396087/12275473/Wald_und_Flurbrand.html (28.08.2024).

- C27 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.z): Richtiges Verhalten bei Brand im Haushalt. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396607/12275473/Richtiges_Verhalten_bei_Brand_im_Haushalt.html (28.08.2024).
- C28 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.aa): Richtiges Verhalten bei einem Großbrand. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396088/12275473/Richtiges_Verhalten_bei_einem_Grossbrand.html (28.08.2024).
- C29 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.ba): Stau, stockender Verkehr? Rettungsgasse bilden!. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396347/12275488/Stau_stockender_Verkehr_Rettungsgasse_bilden.html (28.08.2024).
- C30 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.ca): Unfall oder Panne? So verhalten Sie sich richtig!. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396502/12275488/Unfall_oder_Panne_So_verhalten_Sie.html (28.08.2024).
- C31 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.da): Richtiges Verhalten bei einem Gefahrgutunfall. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396434/12275488/Richtiges_Verhalten_bei_einem_Gefahrgutunfall.html (28.08.2024).
- C32 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.ea): Geldtasche weg! Was nun?. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396352/12275458/Geldtasche_weg_Was_nun.html (28.08.2024).
- C33 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.fa): Richtiges Verhalten bei einem Einbruch. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396402/12275458/Richtiges_Verhalten_bei_einem_Einbruch.html (28.08.2024).
- C34 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.ga): Die Warnsignale der Zivilschutzsirenen. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396040/12250150/Die_Warnsignale_der_Zivilschutzsirenen.html (28.08.2024).
- C35 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.ha): Checklisten für die Eigenvorsorge. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395631/12250183/Checklisten_fuer_die_Eigenvorsorge.html (28.08.2024).
- C36 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.ia): Dokumentenmappe und Notfall-Rucksack. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395623/12250183/Dokumentenmappe_und_Notfall_Rucksack.html (28.08.2024).
- C37 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.ja): Sicherheitskonzept, Medis, Hygiene, Licht, Kochen. Online: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10396335/12250183/Sicherheitskonzept_Medis_Hygiene_Licht_Kochen.html (28.08.2024).
- C38 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.ka): Vorratshaltung leicht gemacht. Praktisches Beispiel für einen 14-Tage-Vorrat. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395613/12250183/Vorratshaltung_leicht_gemacht.html (28.08.2024).
- C39 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.la): Hitze: 10 Tipps, um einen kühlen Kopf zu bewahren. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395815/12250843/Hitze_Tipps_um_einen_kuehlen_Kopf.html (28.08.2024).

C40 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.ma): Richtiges Verhalten bei Sturm, Gewitter, Hagel. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395786/12250843/Richtiges_Verhalten_bei_Sturm_Gewitter_Hagel.html (28.08.2024).

C41 – STADT GRAZ (Hrsg.) (o.J.oa): Sicher nach Hause mit dem Heimwegtelefon. Online unter: https://www.sicherheit.graz.at/cms/beitrag/10395987/12275539/Sicher_nach_Hause_mit_dem_Heimwegtelefon.html (28.08.2024).

DEILEN S. (2022): Optische Gliederung von Komposita in Leichter Sprache. Blickbewegungsstudien zum Einfluss visueller, morphologischer und semantischer Faktoren auf die Verarbeitung deutscher Substantivkomposita. – Berlin.

DIRKS S. UND LINKE H. (2019): Assistive Technologien. – In: BOSSE I., SCHLUCHTER J.-R. UND ZORN I. (Hrsg.): Handbuch Inklusion und Medienbildung. – Weinheim Basel. 241–251.

DGB – DEUTSCHER GEHÖRLOSEN-BUND E. V. (2020): „Also, wir haben nix gehört.“ Der Warntag 2020 in der Presse. – Berlin. Online unter: https://dglb.de/browser/4141/dgb_07_2020_pm-warntag-pressespiegel.pdf (28.08.2024).

D1 – STADT GRAZ (2022o): Zivilschutzsignale erkennen – Das Warn- und Alarmsystem. https://www.youtube.com/watch?v=nfbncYq2_bk (28.08.2024).

D2 – STADT GRAZ (Hrsg.) (2022p): Vorratshaltung leicht gemacht. <https://www.youtube.com/watch?v=6ZPmz2H6E3g> (28.08.2024).

EBERT H. UND FISIAK I. (2018a³): Vorwort und Einleitung. – In: EBERT H. UND FISIAK I. (Hrsg.): Bürgerkommunikation auf Augenhöhe. Wie Behörden und öffentliche Verwaltung verständlich kommunizieren können. – Wiesbaden. DOI: 10.1007/978-3-658-16861-2. VII–XII.

EBERT H. UND FISIAK I. (2018b³): Modul 4: Instrumente der Bürgerkommunikation. – In: EBERT H. UND FISIAK I. (Hrsg.): Bürgerkommunikation auf Augenhöhe. Wie Behörden und öffentliche Verwaltung verständlich kommunizieren können. – Wiesbaden. DOI: 10.1007/978-3-658-16861-2. 131-174.

EBERT H. UND FISIAK I. (2018c³): Modul 5: Moderne Medien der (digitalen) Bürgerkommunikation. – In: EBERT H. UND FISIAK I. (Hrsg.): Bürgerkommunikation auf Augenhöhe. Wie Behörden und öffentliche Verwaltung verständlich kommunizieren können. – Wiesbaden. DOI: 10.1007/978-3-658-16861-2. 175-186.

ENABLE ME – STIFTUNG MYHANDICAP (o. J.): Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen. <https://www.enableme.de/de/artikel/barrierefreiheit-fur-menschen-mit-kognitiven-beeintrachtigungen-8882> (28.08.2024).

EU – EUROPÄISCHE UNION (2016): Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Oktober 2016 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen. Online unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102> (28.08.2024).

FORSCHUNGSBÜRO MENSCHENRECHTE (2020): Forschungsbericht: Herausforderungen bei der Nutzung digitaler Medien für Menschen mit Behinderungen. Partizipatives Forschungsprojekt. – Graz.

- FRÖHLICH W. und CANDUSSI K. (2021): Easy Language in Austria. – In: Lindholm C. und Vanhatalo U. (Hrsg.) (2021): Handbook of Easy Languages in Europe. – Berlin. 27–52.
- FRÖHLICH W. UND CANDUSSI K. (2015): Informationsbarrieren und Wege zu ihrer Überwindung. Das Konzept „Barrierefreie Information“, seine Herleitung und seine Funktionen. – In: CANDUSSI K. UND FRÖHLICH W. (Hrsg.): Leicht Lesen. Der Schlüssel zur Welt. – Wien, Köln, Weimar. 9–38.
- GEENEN E. M. (2017): Risikokommunikation. – In: KRAUTZ H., GEIER W. UND MITSCHKE T. (Hrsg.): Bevölkerungsschutz. Notfallvorsorge und Krisenmanagement in Theorie und Praxis. – Berlin/Heidelberg. 138–141. DOI: 10.1007/978-3-662-44635-5.
- GEICHT S. K. (2022): Langsam besser vorbereitet? Neue Eindrücke aus der Evaluation der Informationskampagne Selbstschutz. - In: BBK Bevölkerungsschutz 3/2022. - Bonn. 30-36.
- GemO – Gesetz vom 14. Juni 1967, mit dem für die Gemeinden des Landes Steiermark mit Ausnahme der Städte mit eigenem Statut eine Gemeindeordnung erlassen wird (Steiermärkische Gemeindeordnung 1967) in der Fassung LGBl. Nr. 115/1967, aktuelle Fassung mit letzter Änderung 2023 (LGBl. Nr. 68/2023). Online unter: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=LrStmk&Gesetzesnummer=20000218> (28.08.2024).
- GROSS S. (2015): Regeln und Standards für leicht verständliche Sprache. Ein Rundblick. – In: CANDUSSI K. UND FRÖHLICH W. (Hrsg.): Leicht Lesen. Der Schlüssel zur Welt. – Wien, Köln, Weimar. 81–105.
- GUTERMUTH S. (2020): Leichte Sprache für alle? Eine zielgruppenorientierte Rezeptionsstudie zu Leichter und Einfacher Sprache. – Berlin.
- HAAGE A. (2021): Informationsrepertoires von Menschen mit Beeinträchtigungen. Barrieren und Förderfaktoren für die gleichberechtigte Teilhabe an öffentlicher Kommunikation. – Baden-Baden.
- HUSEL E. (2022): Leichte Sprache in der Bundesverwaltung: Was? Wer? Wie? – Berlin.
- JACOBI P. (2020): Barrierefreie Kommunikation im Gesundheitswesen. Leichte Sprache und andere Methoden für mehr Gesundheitskompetenz. – Darmstadt. DOI: 10.1007/978-3-662-61478-5.
- KALCHER M. und KREINBUCHER-BEKERLE C. (2021): Die Nutzung digitaler Medien von Menschen mit Lernschwierigkeiten in der Behindertenhilfe. – In: MedienPädagogik, 1–16. DOI:10.21240/mpaed/00/2021.02.09.X.
- KEELEY C. UND DINS T. (2023): Kommunizieren (in) der Krise. Ergebnisse aus dem Forschungsprojekt ComCri zu den Herausforderungen und Möglichkeiten der Erschließung gesundheitsbezogener Informationen bei Menschen mit komplexen Behinderungen. – In: Behindertenpädagogik (2/2023), 141–165. DOI: 10.30820/0341-7301-2023-2-141.

KÖHLER T. (2016): Barrierefreie Sprache - Nachrichten für alle. - In: BRETLÄNDER B., CAPOVILLA D., LINDMEIER B., MOSER V., NIEDIEK I. UND SCHREINER M. (Hrsg.): Gemeinsam leben 3/2016. Zeitschrift für Inklusion. Teilhabe durch (Unterstützte) Kommunikation. - Weinheim. 132-141.

LASS W., REUSSWIG F., WALTHER C., NIEBUHR D., SCHÜRHECK T. und GREWE H. A. (2022): Hitzeaktionsplan für das Land Brandenburg. Gutachten. – Potsdam. Online unter: <https://msgiv.brandenburg.de/msgiv/de/themen/gesundheit/umweltbezogener-gesundheitsschutz/hitzeaktionsplan/> (28.08.2024).

LUTTERMANN K. (2017): Klare Sprache als Mittel für Fachkommunikation und Wissenstransfer. – In: DGI – Deutsche Gesellschaft für Information und Wissen e. V. (Hrsg.): Information. Wissenschaft & Praxis 68(4). – Berlin. 217–226.

MAYRING P. (2022): Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken. – Weinheim.

MÜLLEBNER K. (2022): Ernstfall Blackout – Was sind die Folgen für Menschen mit Behinderungen? Online unter: <https://www.bizeps.or.at/ernstfall-blackout-was-sind-die-folgen-fuer-menschen-mit-behinderungen/> (28.08.2024).

NIESYTO H. (2019): Mediensozialisation. – In: BOSSE I., SCHLUCHTER J.-R. UND ZORN I. (Hrsg.): Handbuch Inklusion und Medienbildung. – Weinheim Basel. 34–48.

OECD – ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (2017): Boosting Disaster Prevention through Innovative Risk Governance. Insights from Austria, France and Switzerland. OECD-Reviews of Risk Management Policies. – Paris. DOI: 10.1787/9789264281370-en.

OECD – ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (2016): Trends in Risk Communication Policies and Practices. OECD Reviews of Risk Management Policies. – Paris. DOI: 10.1787/9789264260467-en.

OGM UND APA – OGM RESEARCH & COMMUNICATION GMBH UND APA – AUSTRIA PRESSE AGENTUR (Hrsg.) (2023): OGM/APA-Vertrauensindex Institutionen September 2023. Online: <https://www.ogm.at/2023/09/29/ogm-apa-vertrauensindex-insti-9/> (28.08.2024).

ÖSTERREICHISCHER BEHINDERTENRAT (2020a): Ein hartes Jahr für Menschen mit Behinderungen. Online unter: <https://www.behindertenrat.at/2020/12/ein-hartes-jahr-fuer-menschen-mit-behinderungen/> (28.08.2024).

ÖSTERREICHISCHER BEHINDERTENRAT (2020b): Interessenvertretungen der Menschen mit Behinderungen müssen gehört werden. Online unter: <https://www.behindertenrat.at/2020/04/interessenvertretungen-der-menschen-mit-behinderungen-muessen-gehoert-werden/> (28.08.2024).

PLANGGER S. (2016): Leichte Sprache – zur wissenschaftlichen Diskussion eines Konzepts. – In: GEB – GESELLSCHAFT ERWACHSENENBILDUNG UND BEHINDERUNG E. V. (Hrsg.): Zeitschrift Erwachsenenbildung und Behinderung (ZEuB) 27. Jg., 2026, Heft 1. – Osterholz-Schrambeck. 3–10.

- QUALITY AUSTRIA (Hrsg.) (2021): ÖNORM D 4900 Serie ersetzt die ONR 49000 Serie. Online: <https://www.qualityaustria.com/news/oenorm-d-4900-serie-ersetzt-die-onr-49000-serie/> (28.08.2024).
- RENN O. (2022): Vertrauen als Grundlage einer erfolgreichen institutionellen Risikokommunikation. – In: Bundesgesundheitsblatt 65, 529–536. DOI: 10.1007/s00103-022-03519-w.
- RMS – RADIO MARKETING SERVICE GMBH AUSTRIA (Hrsg.) (2024): Radiotest 2024_2: RMS TOP Kombi übernimmt die Gesamt-Marktführerschaft und ist sowohl bei Tagesreichweite als auch Marktanteil unangefochtene Nummer 1. –Wien. Online unter: <https://rms-austria.at/mediaservice/radiotest> (28.08.2024).
- ROSS D. UND ROSS H. (2016) (2016): Barrierefreiheit und die so genannte Leichte Sprache. Kritische Anmerkungen zum System der Leichten Sprache. – In: GEB – GESELLSCHAFT ERWACHSENENBILDUNG UND BEHINDERUNG E. V. (Hrsg.): Zeitschrift Erwachsenenbildung und Behinderung (ZEuB) 27. Jg., 2026, Heft 1. – Osterholz-Schrambeck. 11–19.
- ROTH F. (2018): Einbindung der Bevölkerung in den resilienzorientierten Bevölkerungsschutz: Implikationen für die Risikokommunikation. – In: JÄGER T., DAUN A. UND FREUDENBERG D. (Hrsg.): Politisches Krisenmanagement. Band 2: Reaktion - Partizipation - Resilienz. – Wiesbaden. 245-260. DOI: 10.1007/978-3-658-20811-0_14.
- RUDOLF-MIKLAU F. (2018a): Umgang mit Naturkatastrophen. – Wien.
- RUDOLF-MIKLAU F. (2018b): Risikopolitik auf regionaler Ebene: Zwischen staatlicher Steuerung und gesellschaftlichen Regelungsprozessen. – In: KANONIER A. UND RUDOLF-MIKLAU F. (Hrsg.): Regionale Risiko Governance: Recht, Politik und Praxis. – Wien. 35-90.
- SCHÄDLER J. UND REICHSTEIN M. F. (2015): „Leichte Sprache“ und Inklusion. Fragen zu Risiken und Nebenwirkungen. – In: CANDUSSI K. UND FRÖHLICH W. (Hrsg.): Leicht Lesen. Der Schlüssel zur Welt. – Wien, Köln, Weimar. 39–61.
- SCHULZE A., BRAND F., LESCHZYK D. K., BEUTHNER M., BIEGERT A., BOMNÜTER U., BUCHER H.-J., FRAU R., HUBIG M., LÖFFELHOLZ M., MAYER J., PLIQUET C., RADECHOVSKY J., SCHLEICHER K. UND ULBRICH K. (2023): Optimierung der Risiko- und Krisenkommunikation von Regierungen, Behörden und Organisationen der Gesundheitssicherung – Herausforderungen in lang anhaltenden Krisen am Beispiel der COVID-19-Pandemie. – In: Bundesgesundheitsblatt 66, 930-939. DOI: 10.1007/s00103-023-03708-1.
- SCHULZE M. (2015): Verstehen als Menschenrecht. Der Schlüssel zur Welt für alle. – In: CANDUSSI K. UND FRÖHLICH W. (Hrsg.): Leicht Lesen. Der Schlüssel zur Welt. – Wien, Köln, Weimar. 155–167.
- SCHUPPENER S., GOLDBACH A. UND BOCK B. M. (2019): Leichte Sprache – ein Mittel zur Barrierefreiheit? – In: BOSSE I., SCHLUCHTER J.-R. UND ZORN I. (Hrsg.): Handbuch Inklusion und Medienbildung. – Weinheim Basel. 216–222.

STADT GRAZ (Hrsg.) (2023): Mediadaten BIG – Bürger:innen-Information der Stadt Graz. – Graz. Online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10038857_7747737/2472e8be/BIG_Mediadaten_2024.pdf (28.08.2024).

STADT GRAZ UND HOLDING GRAZ (Hrsg.) (2023): Graz verständlich. Wir schreiben Klar-text. – Graz. Auch online unter: https://www.graz.at/cms/dokumente/10269025_7748776/957468c7/GRAZ%20VERST%C3%84NDLICH_Handbuch%202023.pdf (28.08.2024) .

STATISTIK AUSTRIA (Hrsg.) (2023): Mehr als 60 % der Bevölkerung verfügen über digitale Grundkenntnisse. Bildung und Alter für den digitalen Kompetenzerwerb entscheidend. – Wien. Online unter: <https://www.statistik.at/fileadmin/announcement/2023/10/20231012DigitaleGrundkompetenzen2021.pdf> (28.08.2024)

STATISTIK AUSTRIA (Hrsg.) (2022): Ausstattungsgrad der Haushalte – Bundesländerergebnisse 2019/20. – Wien. Online unter: <https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/ausgaben-und-ausstattung-privater-haushalte/ausstattung> (28.08.2024).

StBHG – Gesetz vom 10. Februar 2004 über Hilfeleistungen für Menschen mit Behinderung (Steiermärkisches Behindertengesetz) in der Fassung LGBl. Nr. 94/2014, aktuelle Fassung mit letzter Änderung 2024 (LGBl. Nr. 1/2024). Online unter: <https://www.ris.bka.gv.at/eli/lgbl/ST/2004/26/P0/LST40031710> (28.08.2024).

STIERMÄRKISCHES KATASTROPHENSCHUTZGESETZ – Gesetz vom 16. März 1999 über die Abwehr und Bekämpfung von Katastrophen in der Fassung LGBl. Nr. 62/1999, aktuelle Fassung mit letzter Änderung 2017 (LGBl. Nr. 61/2017). Online unter: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=LrStmk&Gesetzesnummer=20000308> (28.08.2024).

TRESCHER H. (2018): Kognitive Beeinträchtigung und Barrierefreiheit. Eine Pilotstudie. – Bad Heilbrunn. DOI: 10.25656/01:16043.

UNDRR – UNITED NATIONS OFFICE FOR DISASTER RISK REDUCTION (2015): Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030.

UNIVERSITÄT HOHENHEIM (o. J.a): Hohenheimer Verständlichkeitsindex (HIX). – Stuttgart. Online unter: <https://klartext.uni-hohenheim.de/hix> (28.08.2024).

UNIVERSITÄT HOHENHEIM (o. J.b): Klartext-Software: TextLab. – Stuttgart. Online unter: https://klartext.uni-hohenheim.de/klartext_textlab (28.08.2024).

UNIVERSITÄT HOHENHEIM (o. J.c): Klartext-Initiative: Wie die Universität verständlicher gestaltet wurde. – Stuttgart. Online unter: <https://klartext.uni-hohenheim.de/ziele> (28.08.2024).

WEBER K., DAMYANOVIC D., PROMPER C. UND PATEK M. (2018): Geschlechterspezifische Ansätze im Naturgefahrenmanagement. - In: KANONIER A. UND RUDOLF-MIKLAU F. (Hrsg.): Regionale Risiko Governance: Recht, Politik und Praxis. – Wien. 699-714.

WERNING C. UND BÖMING S. (2019): Barrierefreie Kommunikation und Sprache. – In: BOSSE I., SCHLUCHTER J.-R. UND ZORN I. (Hrsg.): Handbuch Inklusion und Medienbildung. – Weinheim Basel. 272–279.

WHO – WORLD HEALTH ORGANIZATION (2022): Wirksame Risikokommunikation zu Umwelt und Gesundheit. Ein strategischer Bericht über aktuelle Trends, Theorien und Konzepte. – Kopenhagen. Online unter: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/352694/WHO-EURO-2022-4208-43967-64071-ger.pdf> (28.08.2024).

WINGEN K. UND SCHÄFER P. (2023): Kommunikation von wissenschaftlichen und medizinischen Inhalten in Krisensituationen. – In: Monatsschrift Kinderheilkunde 171, 890–900. DOI: 10.1007/s00112-023-01829-0.

WZG – Bundesgesetz über den barrierefreien Zugang zu Websites und mobilen Anwendungen des Bundes (Web-Zugänglichkeits-Gesetz) in der Fassung BGBl. I Nr. 59/2019. Online unter: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?&Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20010727> (28.08.2024).

ZAYNEL N. (2017): Internetnutzung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit Down-Syndrom. – Wiesbaden.

ZECHNER M. (2021): Risiko- und Krisenkommunikation für Gemeinden. – In: Leiss W. (Hrsg.): Schriftenreihe Recht & Finanzen für Gemeinden 01/2021. 1-54.

12. Anhang

12.1. Transkript A: Interview mit Mag. Wolfgang Palle

Interviewerin: Darf ich Sie bitten, Ihren Namen zu nennen und kurz Ihre Tätigkeit zu beschreiben? #00:00:06-1#

Palle: Wolfgang Palle, ich bin Beauftragter der Stadt Graz für die Anliegen von Menschen mit Behinderung. Einerseits bin ich eine Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung, für Angehörige, für Menschen, die in dem Bereich arbeiten, und praktisch jeden, der eine Frage dazu hat. Das ist sehr offen. Zweitens leite ich den Grazer Beirat für Menschen mit Behinderung und die Facharbeitskreise, die daraus entstehen. Und drittens geht es vor allem darum, in der Stadt hinzuschauen, wo sind Barrieren, wo sind Diskriminierungen, und dann zusammen mit Menschen mit Behinderung, mit den Selbstvertretungsorganisationen vor allem, und dann der Politik und der Verwaltung Projekte zu machen, die das verbessern. #00:00:53-4#

Interviewerin: Wie erfahren jetzt die Grazer:innen, dass es Sie gibt und dass man zu Ihnen kommen kann? #00:01:01-1#

Palle: Natürlich gibt es immer wieder das Problem, dass Menschen, die auch bildungsfern sind und sich selber nicht kümmern, das schwer erfahren. Also wer den Weg zur Beratungsstelle findet, der hat meistens eh schon gewonnen. Es gibt aber immer noch eine Gruppe von Menschen, die natürlich nicht den Weg findet. Aber wie könnten Sie das erfahren? Es gibt die Website der Stadt Graz, es gibt die Informationen über den großen Verteiler des Behindertenbeirates. Also hier geht's wirklich sehr in die Breite und natürlich über verschiedenste Aktionen, die sehr breit gestreut sind. Zum Beispiel die Woche der Inklusion, wo wirklich ganz, ganz viele Menschen davon erfahren. Diese Webseiten haben teilweise bis zu 100.000 Klicks. Und über die einzelnen Projekte, die auch in der Zeitung erscheinen. So ist der Bekanntheitsgrad dann doch relativ groß geworden in letzter Zeit. #00:01:57-0#

Interviewerin: Haben Sie Schnittmengen mit dem Sicherheitsmanagement bzw. in welchen Fragen? #00:02:39-0#

Palle: Ja, das Sicherheitsmanagement ist eben auf mich zugekommen vor, ich glaube, zwei Jahren mit dieser Thematik und hat eben darum gebeten, dass wir gemeinsam informieren. Das Sicherheitsmanagement hat zugleich auch mit Selbstvertretungsorganisationen und Trägerorganisation den Kontakt aufgenommen. Trägerorganisationen interessieren mich nicht so stark wie Selbstvertretungsorganisationen, weil die Trägerorganisationen relativ gut organisiert sind. Da gibt es die Sozialwirtschaft Steiermark, da gibt es gute Systeme. Selbstvertretungsorganisationen sind nicht so gut organisiert. Deswegen habe ich jetzt gesagt, ich kümmere mich mehr um diese Selbstvertretungs-Seite. Ja, und da sind dann zwei Fragebogenbögen entstanden, die vor allem über "Selbstbestimmt Leben" und den Blindenverband ausgesendet wurden. Ich weiß nicht, ob Sie die kennen. Die Mitglieder sind befragt worden. Da hat es einen für Träger, nein, für Institutionen gegeben, für Selbstvertretungsorganisationen allgemein und für Einzelpersonen. Diese Evaluierung ist dann auch ans Sicherheitsmanagement

gegangen, also das Ergebnis und ist dann eben eingeflossen in die weiteren Planungen. Wie ist dann weitergegangen? Dann hat es ein Treffen gegeben zum Thema Zivilschutz mit den Selbstvertreterinnen und Selbstvertretern und dem Sicherheitsmanagement, wo dann auch der Herr Uhl vom Land Steiermark eben auch einen Vortrag vor den Vertretern gehalten hat und einfach das bewusst gemacht hat, dass es ja keine Kleinigkeit ist. Die Wahrscheinlichkeit ist so klein, dass es Eintritt. Nur wenn es Eintritt, ist es wirklich nicht so einfach. #00:04:55-4#

Interviewerin: Sie meinen das Blackout in dem Fall. #00:04:57-0#

Palle: Genau, Blackout. Und das Sicherheitsmanagement, der Herr Sandner, war im Behindertenbeirat in einer Beiratssitzung, wo eben wirklich alle Beiratsmitglieder zusammenkommen. Das sind große Sitzungen. Viermal im Jahr, wo an die 50 Menschen kommen. Diese ganzen Informationen sind wirklich immer an den gesamten Verteilerkreis hinausgegangen, und das ist ein großer. Also hier erreiche ich fast alle Selbstvertretungsvereine, fast alle Trägervereine. Es geht auch an die Sozialwirtschaft, die das dann wieder weitergibt. Also ist so mal gut informiert worden. Es war aber zuerst mal so, dass der Herr Sandner eigentlich im Kopf gehabt hat, es müssen einmal diese Informationen, die da sind, an diese Zielgruppe auch weitergegeben werden. Und dann ist aber von Selbstvertretungsseite relativ schnell gekommen, es braucht schon ein bisschen mehr als nur die Verteilung von Informationen. Jetzt stehen wir dort eigentlich an dem Punkt. Jetzt ist allerdings das ganze weitergegangen: Die Verantwortung für das ganze ist an das Land übergeben worden, dass das wirklich landesweit organisiert wird, so lautet die Rückmeldung vom Herrn Sandner. Da hat es jetzt auch schon weitere Gespräche gegeben. Wo wir jetzt stehen, ist das "Selbstbestimmt Leben" wieder einen Termin auch mit unserem Sicherheitsmanagement ausmachen möchte, um gewisse Forderungen einzubringen, die laut Selbstvertreter:innen und auch nach meiner Meinung notwendig sind. #00:06:48-7#

Interviewerin: Können Sie mir da ein Beispiel nennen? #00:06:50-4#

Palle: Genau das wird für Sie interessant sein. Wenn Sie auf die Webseite geschaut haben, sehen Sie das auch natürlich schon einiges in nicht ganz schwerer Sprache ist, aber es müssten jetzt, und das fordern die Selbstvertreter:innen, alle bestehenden Informationen, so, wie sie im Internet stehen, wirklich in einfacher Sprache und auch in LL (Leichter Lesen, Anm.) wirklich übersetzt werden, auch alles in Gebärdendolmetsch-Sprache. Also wirkliche Zugänglichkeit von allen Formaten, wirklich für alle Menschen mit Behinderung, das wäre mal eine Forderung. Als wichtige Forderung für mich: Es gibt diese allgemeinen Informationen für alle Menschen, und die sind meiner Meinung nach ziemlich gut. Das haut gut hin, und da gibt es gar nicht wenige Informationen. Es bräuchte meiner Meinung nach noch eine Broschüre speziell für Menschen mit Behinderung, weil Menschen mit Behinderung brauchen gewisse Dinge, an die nicht so leicht gedacht wird. Wo Menschen mit Behinderung selber nicht daran denken: Was ist mit meinem Pflegebett, das auf und ab fährt? Was mit meinem elektronischen Lift, mit meinem Treppenlift, mit den Beatmungsgeräten und so weiter? Diese ganzen Sachen. Wie sind Fluchtwege, wenn ich im Rollstuhl sitze? Dieses noch einmal stärkere bewusst machen, dass im Blackoutfall auch das Handy bald nicht funktioniert. Wir können dann rausgehen, wenn man gehen kann, und sich Hilfe suchen, und der

Mensch, der vielleicht wirklich allein ist daheim, und es gibt nach wie vor diese Gruppen, auch bei alten Menschen, die können sich dann nicht einmal mehr Hilfe holen. Also, das ist schon nochmal eine spezielle Situation. Also viele verschiedene Punkte. Da habe ich bereits begonnen mit der Zusammenstellung einer Broschüre. Das ist jetzt eben durch diesen Übergang zum Land alles ein bisschen offen im Moment. Ich weiß nicht, wo das jetzt steht und wie viel da gewünscht oder gefordert wird. Also das: Gute Informationen für Menschen mit Behinderung, dann natürlich auch in leichter Sprache, wirklich eingeteilt auch nach Behinderungsformen. Also dass natürlich blinde Menschen wieder was eigenes brauchen. Und Menschen mit Lernschwierigkeiten wieder was eigenes brauchen. Das wäre dann die Zukunft, dass ich das zusammensammle, so sehe ich meine Aufgabe, und das dann als Grundlage weitergebe an die Selbstvertretungsvereine, die das dann ergänzen oder umschreiben oder wie auch immer, so dass zum Schluss einfach Dokument herauskommt, dass wirklich Hand und Fuß hat und von Expert:innen getragen wird. Ein weiteres Thema wären zum Beispiel diese Leuchttürme, die gemacht werden. Da haben wir schon die Situation, dass wir zum Beispiel in Maritrost einen haben, oben bei der Kirche. Das widerspricht natürlich komplett der UN-Konvention. Man kann nicht so eine wichtige Stelle an einem Ort machen, der nicht barrierefrei ist. Und da ist dann halt eher leichtfertig gesagt worden: Naja, die Menschen kommen ja auch zum Gottesdienst hinauf - ja, die, die hinaufkommen! Die, die nicht hinaufkommen, merkt man nicht, weil sie halt nicht hinaufkommen. Und das ist für mich tatsächlich ein No-Go, dass Leuchttürme an Orten sind, nicht barrierefrei sind. Das muss wirklich geändert werden. Ja, was wäre noch? Ja, diese speziellen Informationen für Menschen mit Behinderung, die müssen auch auf der Webseite speziell gekennzeichnet werden, so dass man sie wirklich leicht findet und nicht irgendwas suchen muss. Das muss relativ gut sichtbar sein, und es muss dann wirklich eine stärkere Kampagne geben, dass die Menschen mit Behinderung wirklich informiert werden, großflächig informiert werden. Da ist halt immer die Frage, macht man mehr Panik dadurch, oder hilft man den Menschen? Aber die Information gehört hinaus. #00:12:13-8#

Interviewerin: Dürfte ich ganz kurz einhaken? Weil Sie gemeint haben, zum einen bereiten Sie diesen Folder vor, zum anderen gibt es eben Informationen auf der Homepage. Ihrer Erfahrung nach, oder haben Sie da ein Gefühl dazu: Ist es wichtig, dass man auch Druckwerke hat, die man zum Beispiel per Postwurfsendung verteilt oder reicht es online oder muss es andere Wege geben? #00:12:36-4#

Palle: Also in dem Fall würde ich auf jeden Fall sagen, es braucht auch Druckwerke, weil Menschen mit Lernschwierigkeiten, alte Menschen etc. nicht so den Zugang zum Internet haben. Das macht auf jeden Fall Sinn, ja. Es bräuchte beim Referat, beim Sicherheitsmanagement-Referat, und bei der zuständigen Stelle vom Land eine Person, die sich speziell zuständig fühlt für das Thema Behinderung. Also, es ist tatsächlich so, dass das Referat Sicherheitsmanagement meiner Meinung nach zu wenig Ressourcen hat, einfach. Die geben sich wirklich viel Mühe. Also, da ist wirklich Bemühung da, das Gefühl habe ich schon, aber sie haben auch zu wenig Ressourcen für diese ganzen Forderungen. Aber das bräuchte es auf jeden Fall: Eine Person, die sich zuständig fühlt und die den Kontakt auch zu den Selbstvertretern hat und sich einfach

auskennt. Wo man einfach anruft: Ich habe ein Pflegebett, das hat einen Hebelifter, der muss funktionieren, wie tu ich da. Und dann muss man nicht wieder suchen, sondern eine Person kennt sich aus und kann das gut beantworten. Ja, das wären mal so einige wesentliche Punkte. Also wenn man das alles schaffen würde, dann wäre das ganz toll. #00:14:18-3#

Interviewerin: Sie haben eingangs gesagt, wenn Personen zu Ihnen kommen, dann haben sie schon den ersten Schritt gemacht und wissen schon Bescheid. Wenn man jetzt von dieser Gruppe ausgeht, kommen da auch Fragen zu Eigenvorsorge, Bevölkerungsschutzfragen, oder sind es andere Themen? #00:14:38-9#

Palle: Nein, die sind bis jetzt nicht zu mir gekommen. Also, das ist noch nicht, nicht mehr, als bei der Gesamtbevölkerung. Es gibt wahrscheinlich den einen oder anderen, der sich Gedanken macht, aber bei vielen Leuten ist, glaube ich schon so, das ja, es wird schon, es wird nicht so ein Thema sein. Viele Menschen mit Lernschwierigkeiten, mit stärkeren Lernschwierigkeiten, werden bei Trägern versorgt. Die haben natürlich dann ihre eigenen Pläne. Bei Corona hat es dann gar nicht so schlecht hingehaut eigentlich. Und die, die zu Hause wohnen, haben die Eltern. Und dann gibt es schon noch eine Gruppe von Menschen mit Lernschwierigkeiten, die so an der Grenze sind, die wirklich relativ selbstständig wohnen. Die muss man wahrscheinlich speziell noch einmal erreichen probieren. Das ist aber nicht leicht. Behinderungen sind nicht meldepflichtig. Also das wird sicherlich auch eine Herausforderung. #00:15:41-1#

Interviewerin: Wäre es da zum Beispiel einfacher, eine Einfach-Lesen- oder Leichter-Lesen-Variante als Postwurfsendung zu einem Thema aus dem Zivilschutz eine Möglichkeit? #00:15:53-5#

Palle: An alle Personen. #00:15:55-1#

Interviewerin: Genau. #00:15:55-4#

Palle: Ja, mit LL (Leichter Lesen, Anm.) ist es halt so, wenn ich sage: Laut Paragraph 47 StBHG, muss ich sagen: im behinderten Gesetz Steiermark steht das und das, ein Gesetz ist das und das. Im Gesetz stehen die Regeln für alle Menschen, ein Paragraph ist die Nummer etc. Wenn man es jetzt dann alle Menschen schickt, das wäre übertrieben. Darum geht es mir persönlich sowieso: Darum, dass wir in der Stadt jetzt nicht das LL so vorantreiben, sondern dass man nochmal schaut, dass wirklich alles nochmal verständlicher geschrieben wird und in einer schönen und ganz einfach verständlichen Sprache. Bei der Sprache halte ich mich wirklich für einen Experten. Ich übersetze schon seit 20 Jahren und unterrichte auch schon seit 20 Jahren. Sprache wird schöner, wenn sie vereinfacht wird. Sprache wird klarer und wird rechtssicherer. Gesetze, Bescheide werden rechtssicherer, wenn sie verständlichen, einfachen Sprache gemacht werden. Und dann gibt es natürlich die Gruppe, die wirklich LL braucht. Also ganz dieses A1-Niveau, und die muss man aber dann speziell erreichen. Das würde Sinn machen. Aber das ist eben eine Herausforderung, die Leute dann natürlich zu erreichen. Aber über den Behindertenbeirat und über die Selbstvertretungsorganisationen kann man viel erreichen. Man könnte sich überlegen, ob man über das Vertretungsnetz Erwachsenenschutz vielleicht die Leute erreicht. Das wären auch eventuell eine Möglichkeit. Aber darüber muss sich eigentlich das Sicherheitsmanagement und

die Stelle beim Land Gedanken machen, wie man die Menschen erreicht. #00:17:52-6#

Interviewerin: Vielleicht können Sie noch einmal kurz zusammenfassen: Was sind die großen Herausforderungen, und wo liegen auch Chancen für die Stadt Graz, wenn sie sich mehr auf das Thema, bzw. mehr auf die Zielgruppe Menschen mit Lernschwierigkeiten einstellt, gerade in Bevölkerungsschutzfragen? #00:18:28-2#

Palle: Ja, die großen Herausforderungen sind, dass die Leute, aber das gilt für den gesamten Zivilschutz, dass die Menschen dann, wenn sie es brauchen, wirklich vorbereitet sind. Das heißt das sie rechtzeitig nicht nur die Informationen zugeschickt bekommen, sondern wirklich checken, wie wichtig das eigentlich ist, und sich dann auch wirklich Gedanken machen darüber und das Ganze dann auch Folgen hat. Dass ich daheim etwas einlagere an Konserven, dass ich wirklich für meinen E-Rollstuhl eine Ersatzbatterie habe und dass ich einen Fluchtweg überlege. Und zum Beispiel, ganz wichtig, das habe ich vorher ein bisschen vergessen, bei diesen speziellen Informationen muss drinnen stehen "mein Netzwerk". Wer kommt zu mir, wenn ich nicht anrufen kann? Wer kommt hundertprozentig zu mir, wenn es notwendig ist? Auf wen kann ich mich verlassen? Und wenn der krank ist, muss jemand anderes kommen. Oder wenn der selber betroffen ist von einem Sturm oder Erdbeben und nicht kommen kann, dann brauche ich noch zwei, drei Leute. Und dann ist die Herausforderung, dass ich das ja nicht nur einmal machen muss, sondern ich müsste das halbjährlich mindestens machen. Und nachschauen, funktioniert die Batterie dann wirklich, und so weiter. Ich habe auch einen kleinen Petroleum-Ofen und ich hoffe, dass der dann funktioniert, wenn ich ihn brauche. Und so ist es natürlich auch bei Menschen mit Behinderung. Also das wird sicherlich die Herausforderung sein, nicht nur die Information auszusenden, sondern dass die Menschen dann, wenn es wirklich eintritt, auch wirklich gerüstet sind. Gut, aber es gibt auch bei Menschen mit Behinderung natürlich auch die Verpflichtung, sich selber zu kümmern und selbst Verantwortung zu übernehmen. Und die Chancen für die Stadt Graz. Die Chancen sind natürlich, dass, wenn was passiert, dass die Zahl der Menschen, die sterben, und die, die wirklich Probleme haben, dadurch gering gehalten wird. Weil das Thema ist ja, wenn man nur denkt, wenn der Strom ausfällt, jetzt gerade, wie viele Leute sind gerade im Lift? Die Ampeln funktionieren nicht, die Handys funktionieren nicht, das heißt, wenn es einen Unfall gibt an einer Ampel, kann ich nicht einmal die Feuerwehr oder die Rettung rufen, und solche Sachen also deswegen ist es für eine Stadt wie Graz natürlich extrem wichtig, dass das gut hinhaut. Mir kommt eben vor, dass in der Stadt wahrscheinlich die Gefahren womöglich noch einmal größer sind. Am Land haben die Leute oft einen Ofen, wo sie einheizen können, also prozentmäßig sicher mehr. In Graz ist es ja teilweise verboten. Wenn ganz viele Leute, so wie ich mit einem Petroleumofen anfangen zu heizen, dann wird es viele Brände geben und so. Also, die Herausforderungen, in der Stadt sind größer. Und ganz speziell für Menschen mit Behinderung ist es wichtig, dass es eben weniger schlimme Folgen gibt. So von den gesetzlichen Regelungen, die UN-Konvention haben Sie bestimmt gelesen. #00:21:48-0#

Interviewerin: Ja, habe ich, aber wenn Sie das gerne kurz umreißen wollen, gerne. #00:21:52-3#

Palle: Ja, da steht es relativ klar drinnen, natürlich. Der Artikel vier ist wichtig: Dass alle Planungen, die für Menschen mit Behinderung gemacht werden, müssen in enger Abstimmung mit Selbstvertretungsorganisationen gemacht werden. Das ist sehr, sehr wichtig für mich. Das wird gemacht in der Stadt Graz. Ja, es gibt Gemeinderatsbeschlüsse der Stadt Graz, wo sich die Stadt Graz zur Barrierefreiheit bekennt. Das kann ich Ihnen dann auch noch zuschicken. #00:22:23-6#

Interviewerin: Sehr gerne, danke. #00:22:24-4#

Palle: Ähm, das behinderten Gleichstellungsgesetz gilt natürlich. Was könnte noch interessant sein? Es gibt sicher EU-Richtlinien, und so. Da haben Sie wahrscheinlich eh nachgeforscht. Das ist für mich jetzt nicht so wesentlich. #00:22:43-3#

Interviewerin: Nachdem Sie gesagt haben, das Land Steiermark hat die Thematik jetzt ein bisschen zu sich gezogen: Gibt's vom Land auch irgendwelche Gesetzmaterien zu dem Thema? #00:22:52-0#

Palle: Gesetzmaterien, weiß ich jetzt nicht. Aber Herr Uhl wird Ihnen das bestimmt sagen können. Ich bin da wirklich Pragmatiker. Wie gesagt, bitte, Leuchtturm vom Berg hinunter, und so. Das sind meine Zugänge. #00:23:15-7#

Interviewerin: Sehr gut, dann bedanke ich mich sehr für das Gespräch. #00:23:23-7#

12.2. Transkript B: Interview mit Ing. Roman Sommersacher, BA MA

Interviewerin: Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Tätigkeit. #00:00:10-4#

Sommersacher: Ich arbeite in der Kommunikation für die Stadt Graz. Das mache ich seit 2014, und im Krisenfall leite ich die Öffentlichkeitsarbeit, Bereich S5, in unserem Führungsstab. Das ist grundsätzlich meine Tätigkeit. In Nichtkrisenzeiten begleite ich Projekte, die mehrere Abteilungen bei der Stadt Graz überspannen. Das ist mein jetziger Job. #00:00:36-9#

Interviewerin: Krisenzeiten, aber auch abteilungsüberspannende Projekte: Das heißt, Sie haben auch mit dem Krisenmanagement der Stadt Graz zu tun. In welchen konkreten Themenfeldern kann man sich das vorstellen? #00:00:49-3#

Sommersacher: Im Endeffekt bei allen Themen, wo wir über das Sicherheitsmanagement oder über die Stadt Graz die Bürger:innen erreichen und sensibilisieren wollen, natürlich im Akutfall bei allen möglichen sicherheitsrelevanten Themen. Aber da gibt es ganz breite Palette davon, wo die Stadt Graz zuständig ist, und im Endeffekt überall, wo der Kontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern vorhanden ist und wo es darum geht, wie man bestmöglich unsere Zielgruppe, wie auch immer sie für das Projekt definiert ist, erreichen können, bin ich mit am Tisch und darf mit unterstützen, welche Kanäle man wählt, auch welche Maßnahmen wir wählen, welche Tonalität wir wählen. Das ist im Endeffekt die Schnittmenge, wo ich dann dazu komme, und den kommunikativen Part sozusagen mache. Ich bin jetzt aber kein Experte in diesen sicherheitsrelevanten Fragen. Das kommt immer aus dem Fachbereich. Ich habe immer die Brille des Außenstehenden, ich spiegle sozusagen, wie die Journalisten fragen würden beziehungsweise wie es bei der Bevölkerung ankommt. Das ist mein Part. #00:01:44-9#

Interviewerin: Das heißt, das Sicherheitsmanagement kommt auf Sie zu: Das Thema X ist gerade von großer Bedeutung, oder dafür setzen wir ein Projekt auf, und dann werden Sie miteinbezogen. #00:01:59-6#

Sommersacher: Genau, es kann zum Beispiel über Sicherheitsmanagement kommen, oder über unseren städtischen Führungsstab kommen, wo der Magistratsdirektor ganz oben steht und das einberuft. Also da gibt es mehrere Mittel und Wege. Aber grundsätzlich kommen die Abteilungen auf mich zu, und ich versuche, mit anzugreifen, und wenn es geht, natürlich bevor was passiert ist. Das geht nicht immer, aber grundsätzlich ist das natürlich das Beste. Kommt immer natürlich darauf an, mit wem man schon zusammengearbeitet hat, wie intensiv man zusammengearbeitet hat. Aber eigentlich bin ich sozusagen auf Anfrage unterwegs und ganz selten werde ich wo rein gezwungen, sondern es kommt immer aus den Abteilungen. Beim Sicherheitsmanagement ist es konkret so, dass eben das der Sicherheitsmanager, der das alles verwaltet, der Gilbert Sandner, mich bei den Sachen dort schon mitdenkt, weil wir einfach schon in den letzten Jahren - er ist in der Coronazeit gekommen, seitdem arbeiten wir ganz intensiv zusammen. Das heißt, er hat mich dort am Radar und weiß, wo ich unterstützen und mit angreifen kann. #00:02:56-2#

Interviewerin: Wie schauen die Abläufe ungefähr aus? Es wird ein Thema festgelegt, zum Beispiel Blackout: Da gibt es ein Projekt gemeinsam mit der Diözese Graz-Seckau. Ab welchen Zeitpunkt sind Sie da eingebunden? #00:03:16-8#

Sommersacher: Das ist ganz schwierig generell zu beantworten. Das ist ganz, ganz unterschiedlich, weil es gibt ganz unterschiedliche Flughöhen für alle Projekte. Es gibt Geschichten, wo ich ganz früh dabei bin, aber nur für einen kleinen Teil. Zum Beispiel, wenn ich textlich etwas ausformuliere. Es gibt Dinge, die sich ganz, ganz lang ziehen wie das Thema Blackout zum Beispiel. Da gibt es kein Ende von dem Ganzen, das zieht sich insofern länger, dass ich einfach laufend in Sitzungen mit dabei und in die Kommunikation eingebunden bin. Ich kann das wirklich nicht beantworten, weil es sich zwischen "Bitte, Roman, wir brauchen da einen Text" bis hin zu "Wir brauchen über Jahre eine Begleitung" abspielt. Da gibt es alles Mögliche. Generell natürlich, je früher man eingebunden ist, umso besser, umso schneller kann man aus Kommunikations-sicht mitdenken und in Richtungen steuern. Aber es gibt jetzt nicht, dass ich komme und diese fixen drei Schritte mache, weil es zwischen einem Miniprojekt und einem Megaprojekt einfach ganz verschiedene Anforderungen gibt, wofür ich gebraucht werde. #00:04:10-7#

Interviewerin: Ein Megaprojekt oder etwas, das eine lange Lage war, war COVID-19. Da hat sich viel entwickelt. Könnten Sie mir Einblick geben, wie sich das für Sie in der Kommunikation gestaltet hat? #00:04:22-2#

Sommersacher: Im Endeffekt hat es mit einem sehr turbulenten Start angefangen. Also wir haben, ich glaube, es war am Faschingsdienstag 2020, die erste Sitzung gehabt, wo wir gemerkt haben, das ist nicht irgendwas, was jetzt in China oder sonst wo ist, und uns nicht betrifft, sondern das ist eine Lage, die jetzt weltweit überschwappt. Und dann ist es natürlich super schnell gegangen. Also das war natürlich ein völliger Ausnahmefall, wo wir unseren städtischen Führungsstab natürlich sofort hochgefahren haben und versucht haben, von null auf 100 in irgendeiner Form die Lage zu greifen und auch die Rolle der Stadt Graz zu greifen. Wir waren ja eigentlich in den Dingen, wie wir sie gemacht haben, immer Passagier und von Land und Bund mehr oder weniger abhängig, was dort gekommen ist. Für unsere Bürgerinnen und Bürger waren wir trotzdem immer der erste Ansprechpartner. Dementsprechend hatten sie das Gefühl, als hätten wir die Regeln gemacht, ohne dass wir jetzt ganz viel Handlungsspielraum drin gehabt hätten. Das hat die Lage halt sehr, sehr komplex gemacht, weil wir auf viele Fragen, die gekommen sind, nicht alle Antworten gehabt haben. Also, das war die Komplexität in diesem Fall. Ansonsten, bei ganz vielen Projekten, wo ich so dazu- komme und wo es darum geht, krisenartige Situationen zu vermeiden, da weiß ich, da sind wir in unserem Bereich, und da haben wir Handlungsspielraum. Da ist deutlich leichter natürlich, dagegen zu steuern als zum Beispiel bei der Pandemie, die wir nicht steuern können. Also das war dort die besondere Herausforderung, dass wir eigentlich versucht haben, eine Kommunikation auf die Beine zu stellen, ohne dass wir irgendwie jemals Herr der Lage geworden sind. Aber das ist in diesem klassischen Modell, wie die Krisenkommunikation läuft und welche Phasen einer Krise hat, wir haben das einfach nie wirklich bändigen können, weil wir immer fremdgesteuert waren, und du hast nie eine Deutungshoheit eigentlich da drinnen, wie du sie sonst in Krisensituationen

haben magst, und das war dort natürlich in der Anfangszeit schwierig. Der Mensch ist nicht ausgelegt auf so eine lange Krise. Dementsprechend, auch wenn es noch etwas wichtiges zu sagen gab, war es wirklich echt schwierig, irgendwann die Menschen zu erreichen, weil das Thema ist jedem beim Hals rausgehängt. Das war die Schwierigkeit dabei, das einfach über die lange Zeit irgendwie präsent zu halten und das Thema in der Bevölkerung unterzubringen. #00:06:34-4#

Interviewerin: Welche Kanäle stehen euch als Stadt Graz für die Kommunikation und die Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung? Die Stadt Graz hat sicher eigene Kanäle, aber auch externe. #00:06:52-4#

Sommersacher: Genau. Wir haben sehr intensiv dran gebastelt. Auch in Nicht-Krisenzeiten gehen viele unserer Maßnahmen dorthin, dass wir alle Grazerinnen und Grazer erreichen, wenn es wirklich besonders wichtig ist, und das ist natürlich so in Krisenfällen. Unsere Kanäle zu pflegen ist jetzt nicht nur dafür, damit wir uns in der Abteilung für Kommunikation die Zeit vertreiben können, sondern ganz essenziell, um einfach eine starke Stimme im Krisenfall zu sein, um da Informationen weiterzubringen. Da sind wir natürlich ganz stark im digitalen Bereich mit den Social-Media-Kanälen, wo wir am schnellsten dran sind. Also ich selbst habe bis vor einigen Monaten hauptverantwortlich alle sozialen Medien bei uns betreut. Das war Facebook, Twitter, Instagram und LinkedIn, wo wir versuchen wirklich so gut wie es geht zu schauen, welche Zielgruppen gibt es, wie sprechen wir sie dort an. Und das wir quer durch die Bank, egal welches Alter, versuchen, die Menschen zu erreichen. Ganz essenziell ist unser Printprodukt, das jeden Monat kommt, das ist die die BIG [Bürger:inneninformation, Anm.]. Da haben wir natürlich eine ältere Leserschaft, als wenn wir in die sozialen Medien gehen. Aber wir versuchen, dass wir zumindest mit einem Kanal irgendwo immer ansetzen können und dass wir die Leute erreichen können. Die Jüngeren irgendwo im digitalen Bereich, so den Bereich 35 bis 45, 55 vielleicht, mit dem Online-Bereich und dann dazu im Printbereich. Natürlich ist es bei weitem nicht so einfach, dass man sagt, die Zielgruppe ist da, die Zielgruppe ist da und die Zielgruppe ist da. Aber da gibt es einige gute und starke Kanäle, die wir verwenden können, und dann gibt es natürlich immer Bezahl Schleifen, oder wir machen eine Kampagne, um irgendwas weiterzutreiben, wo wir dann beim Ankünder die digitalen Screens nutzen, wo wir Werbeplakate haben. Also wir haben sehr, sehr viele Mittel und Wege, etwas sehr, sehr breit zu streuen, generell. #00:08:33-4#

Interviewerin: Und zusätzlich die klassische Pressearbeit. #00:08:36-4#

Sommersacher: Die gibt es natürlich auch. Wir haben unseren Presseverteiler, wir sind mit einigen Medien eng im Austausch. Das heißt, das ist dann die klassische Presse, wo wir einfach schauen, dass wir die Dinge, die wir haben, unterbringen. Es kommt natürlich ganz stark auf das Thema an. In vielerlei Krisen ist es dann so, dass wir natürlich sehr gut in dieser Pressearbeit nach den jahrelangen Kontakten sind und wir wissen, wenn wir ein relevantes Thema ausschicken, dann greifen uns die Kleine Zeitung, die Kronenzeitung, greifen uns das alle auf. Auch mit dem Radio läuft das. Das läuft gut, aber da geht es natürlich immer darum, was ist die Botschaft und wie relevant ist sie. Aber natürlich haben wir als Stadt Graz eine Stimme, die durchaus ernst zu

nehmen ist, und im Fall, wo es wirklich wichtig ist, tun wir uns nicht so schwer, Reichweite zu generieren. Da sind wir jemand, wo die Bevölkerung auch aktiv auf uns zugeht und unsere Stimme sozusagen hören will. Das ist eine gute Ausgangsposition, um eine Message breit zu bringen. Die Medien wissen auch natürlich, dass das dort ein Thema ist, und greifen das dementsprechend auch lieber auf, weil es bringt ihnen natürlich auch Klicks und bringt ihnen Reichweite. Da sind wir ganz gut aufgestellt mit dem Namen, den wir haben, und das hilft uns in Krisenzeiten dann durchaus, dass wir Reichweite generieren. #00:09:45-9#

Interviewerin: Die Krise ist das eine. Wenn man merkt, es ist eine Situation, die kocht, da möchte ich auch als Medium darüber berichten. Wie ist es aber mit Themen, wo man eine gewisse Bewusstseinsbildung erreichen möchte, Präventivmaßnahmen oder Projektansätze kommunizieren will, damit die Bevölkerung dann, im Fall des Falles, vorbereitet ist? #00:10:10-3#

Sommersacher: Das ist bei uns oftmals vielleicht sogar das wichtigere Thema. Was nie was bringt, ist, wenn man versucht, mit dem Zeigefinger irgendwo anzukommen und die Leute dazu zu zwingen, etwas zu tun. Das funktioniert nicht, wenn wir das als Stadt tun, das funktioniert nicht, wenn eine Partei das versucht, das funktioniert niemals, wenn es jemand macht. Das heißt, bei uns entsteht ganz, ganz viel sinnstiftende Arbeit, und wir versuchen, diesen Sinn nach außen zu transportieren. Wenn dieser Sinn ankommt, dann kann man Maßnahmen dazu setzen, und dann kann man das verstärken. Das ist ein sanftes Lenken in eine Richtung, die von uns aus sinnvoll ist, die auch zum Teil natürlich politisch vorgegeben ist, in welche Richtung die Stadt Graz wie kommunizieren möchte. Das ist aus meiner Sicht ganz, ganz relevant. Weil wir das Thema Blackout vorher schon kurz angerissen haben: Das ist natürlich, dass wir sagen, Blackout, wie verhältst du dich im Krisenfall. Viel, viel wichtiger ist: Wie bereitest du dich auf die Krise vor, und wie bringst du das dorthin. Wenn du da im Vorfeld schon gute Arbeit leistest, machst du dir für den Anlassfall dein Leben viel, viel leichter. Das ist was, das uns natürlich über alle großen Themen begleitet und wo ganz, ganz viel reinfällt. Wir wollen ja nicht nur die sein, die in der Krise irgendwo kommunizieren, sondern wir versuchen schon, bestmöglich alle Bereiche abzudecken und einfach die Grazerinnen und Grazer bestmöglich dabei zu unterstützen, dass sie dort in diesen Bereichen gut aufgestellt sind, wo man sagt: Achtung, da könnte irgendwann mal was passieren. Es ist ein bisschen schwierig, weil man immer finden muss, in welcher Intensität kann man jetzt ein Thema angehen? Das war jetzt zum Beispiel das Thema mit der Bevorratung, da war es dann nicht ganz so einfach, weil das dann mit dem Ukraine-Krieg zusammengefallen ist. Das es nicht kommt in die Richtung: Die wissen mehr als wir, und warum sagen sie es uns jetzt so intensiv? Oder zum Thema Energiesparen: Ist jetzt wieder Energiesparen, weil der Gashahn jetzt von Russland aus zuge dreht wurde. Also, da gibt es ganz, ganz viel, was man mitbedenken muss und wo man sich überlegen muss, in welcher Intensität und über welchen Zeitrahmen kann man jetzt wie stark bei einem Thema sozusagen Bewusstseinsbildung machen. Aber das ist bei uns eigentlich immer an erster Stelle, und für den Akut- und für den Notfall müssen wir natürlich mitplanen als Stadt, aber viel wichtiger ist es uns eigentlich die Vorsorge zu machen. #00:12:25-8#

Interviewerin: Sie haben die BIG als Druckwerk, als Zeitung der Stadt quasi, angesprochen. Gibt es auch andere Druckwerke, die produziert werden, anlassbezogen, themenbezogen, wie Folder, Flyer oder sonstige Dinge? #00:12:40-9#

Sommersacher: Die gibt es natürlich immer. Es kommt immer aufs Thema drauf an. Also was es gibt, ist unsere BIG - Bürgerinformation, Bürgerinneninformation Graz, die hat zwischen 32 und 40 Seiten. Jetzt haben wir zum Beispiel, gerade weil wir über die Ukraine gesprochen haben, da haben wir eine Sondernummer mit acht Seiten produziert, weil wir gesagt haben: Okay, hier sind die wichtigsten Informationen, die man zum einen den Geflüchteten, jetzt aus der Ukraine kommen, geben kann, zum anderen aber auch allen Grazerinnen und Grazern, um über die Situation zu informieren und wie sie helfen können. Das heißt, da kann man dann in so einer Sondernummer zurückgehen und eine kleinere Ausgabe machen. Jetzt erst vor kurzem, kein Krisenfall, wenn man vielleicht nicht nur die Krise nimmt, zur Innenstadt-Entflechtung zum Beispiel, wie das jetzt mit dieser großen Baustelle ist, wie dort entlastet wird und wie dort gearbeitet wird. Also da gibt es themenbezogen dann Entscheidungen, die getroffen werden, die man publizieren kann. Und sonst natürlich mit thematischen Foldern und Co. und da ist gerade unser Sicherheitsmanagement ganz, ganz stark mit drinnen zu sagen, okay, was sind die Themen, die jetzt bewegen, und wie kann man das in guter, komprimierter Form sozusagen an die Bürgerinnen und Bürger bringen? #00:13:44-3#

Interviewerin: Wo sind diese Folder erhältlich? #00:13:47-4#

Sommersacher: Grundsätzlich gibt es die überall bei unseren Portieren im Rathaus und im Amtshaus. Die Folder sind online zum Teil abrufbar. Ich glaube, dass sie auch im Rathaus in den Gängen aufliegen, zumindest im Sicherheitsmanagement. Aber das kommt natürlich darauf an, welcher Folder das ist und wie er generell verteilt wird. Aber die sind generell alle öffentlich erreichbar an Stellen wie Rathaus, Amtshaus oder am Europaplatz im Bauamtsgebäude. Das sind gute Anlaufstellen, um sowas sowas zu bekommen. #00:14:21-1#

Interviewerin: Werden auch anlassbezogen Folder oder andere Materialien ausgeschickt? #00:14:27-5#

Sommersacher: Es wird immer wieder mal was mitgeschickt. Oftmals versuchen wir natürlich, wie gesagt, dann die schon bestehende Verteilung zu nutzen, weil unsere Bürgerinneninformation an jeden Haushalt geht. Das heißt, wenn man dort was beilegen kann, ist das schon mal super, dass man es nicht nochmal zusätzlich irgendwo mit reinbringt. Aber es kommt immer darauf an, wie gesagt, wie wichtig das Thema ist. Man muss immer Kosten und Nutzen abwägen bei diesen Dingen auch. Das kann und wird auch öfters gemacht, dass man sagt, okay, da geht ein Folder der Stadt Graz zum Thema XYZ raus. Sehr, sehr selten ist es aber dann so, dass es einfach das rausgeht und an alle Haushalte geschickt wird, sondern man versucht, die bestehenden Kanäle zu nutzen, um dort ein wichtiges Thema mit zu transportieren. Wie gesagt, in welcher Form auch immer, ob das ein Folder ist oder um unsere Zeitung ein Mantel ist, zu einem Thema, das relevant ist. Also, da gibt es verschiedene Mittel und Wege. Und das versuchen wir bestmöglich zu nutzen, weil wir natürlich dort mit den Steuergeldern arbeiten und versuchen, bestmöglich hauszuhalten. Aber wenn es wichtig genug ist,

finden wir immer die Mittel und einen Weg, um das an die Personen zu bringen, wo wir es hinbringen wollen. #00:15:37-1#

Interviewerin: Das Sicherheitsmanagement der Stadt Graz hat ja die Homepage-Unterseite sicherheit.graz.at. Wer ist für die Befüllung und Wartung dieser Seite zuständig? Macht das das Sicherheitsmanagement selbst oder liegt das bei der Kommunikation? #00:15:51-5#

Sommersacher: Genau, das macht direkt das Sicherheitsmanagement. Sie haben von uns aus der Abteilung für Kommunikation Unterstützung in der initialen Umsetzung gehabt, also dass das eine Struktur dahinter gekommen ist, dass die Beiträge so aussehen, wie sie aussehen. Das war unser Part, dort mitzuunterstützen. Ich habe dort unter bisschen konzeptionell mit eingreifen dürfen, und wir haben über ein paar Dinge gesprochen. Was soll da jetzt rein? Das ist der Punkt, wo ich dann auch gerne mitbegleite und sage, okay, welche Themen gruppiert man jetzt, was kommt dort rein. Für die Befüllung selbst sind sie zuständig. Wir machen das zum Beispiel zentral für graz.at generell. Das liegt bei uns in der Abteilung. #00:16:25-9#

Interviewerin: Dass eine Stadt eine Homepage hat, dass es graz.at gibt, ist für die meisten Menschen offensichtlich. Aber wie erfährt man, dass es die Sicherheit-Seite gibt? #00:16:41-0#

Sommersacher: Das ist Teil des Ausrollens gewesen, dass dort auch eine bewusstseinsbildende Kampagne mit angehängt war. Also das ist dann natürlich ein langer Prozess, um diese Marke zu etablieren. Zum Beginn hat es trotzdem eine Kampagne gegeben, auch mit der Bevorratung, wo jetzt über viele Monate im letzten Jahr gearbeitet worden ist, dass das bestmöglich an die Grazerinnen und Grazer geht. Im übrigen auch dieses Jahr wird das Thema wieder aufgegriffen. Also, das ist etwas, was wir jetzt nie einschlafen lassen, aber wo man halt schwerpunktartig Themensetzung macht, und dort haben wir immer versucht, das mitzutransportieren, und haben immer versucht, sozusagen die Landingpage dorthin bekannter zu machen. Aber das ist ein Prozess. Der läuft eigentlich über alle Kanäle, und der läuft laufend, um zu sagen, okay, mehr Informationen gibt es auf sicherheit.graz.at. Das ist etwas, das muss sich einfach einschleifen über die Zeit, und da muss ein Mehrwert entstehen grundsätzlich für den User und dann kommt es auch dort an. Also bringt es nichts, wenn ich das 100-Mal trommele und die User brauchen nichts von dieser Seite. Dann ist die ganze Mühe vergebens, sondern es muss einfach ein Mehrwert entstehen, dort muss der Content bestmöglich aufbereitet sein, und so kann man dann in eine Markenbildung auch für diesen Subserver sozusagen in die Wege leiten. #00:17:47-9#

Interviewerin: Also ein laufender Prozess. #00:17:51-2#

Sommersacher: Genau, es ist nichts, wo man sagen kann, das ist in irgendeiner Form dann wo abgeschlossen, sondern das muss einfach dauerhaft passieren, und da muss dauerhaft guter und aktueller und relevanter Content drinnen sein. Dann kann man das bekannter machen. Es gibt leider kein Wundermittel, um zu sagen: Okay, zwei Monate und fertig, jetzt kennen es alle. #00:18:10-2#

Interviewerin: Ja, das ist das grundsätzliche Thema bei Bewusstseinsbildung. Man muss es einfach laufend machen. #00:18:13-9#

Sommersacher: Genau! #00:18:14-4#

Interviewerin: Spielt das Thema Barrierefreiheit in der Kommunikationsplanung der Stadt Graz eine Rolle? #00:18:22-5#

Sommersacher: Das ist ein ganz, ganz großes Thema. Barrierefrei zu kommunizieren, leicht verständlich zu kommunizieren, mehrsprachig zu kommunizieren, das sind alles Dinge, die für uns ganz, ganz hohe Priorität haben und die wir nicht nur, sondern aber auch ganz, ganz besonders im Krisenfall oder in einem Thema, wo wirklich sicherheitsrelevante Informationen rausgegeben werden, da legen wir ein ganz starkes Augenmerk drauf haben. Also das ist bei uns ganz essenziell. Um wieder zurück zu Corona zu gehen: Da haben wir die Kampagne in 15 Sprachen abgewickelt, um wirklich ein Zeichen zu setzen, dass wir versuchen, alle Communities zu erreichen. Ich weiß, wir waren da ganz intensiv mit dem Migrantenbeirat bei uns im Austausch, da haben wir dann gemeinsam einen Brief aufgesetzt, den der damalige Bürgermeister noch unterzeichnet hat. Den haben wir dann geschickt und die haben uns geholfen, das wirklich in die Communities zu bringen. Wo wir dann gesagt haben, okay, wir legen auf Deutsch den Brief bei, wir legen ihn auf Englisch bei, wir legen ihn in der Landessprache bei. Also das haben wir alles übersetzen lassen, und da versuchen wir wirklich ganz, ganz viel, ganz enge Abstimmung mit unserem Integrationsreferat und mit dem Migrantenbeirat, dass wir dort mehrsprachig Dinge aufbereiten können. Das ist eigentlich eines unserer obersten Ziele, dass wir sagen, wir wollen alle Grazerinnen und Grazer informieren, und das ist die Barrierefreiheit, die für uns an ganz, ganz, ganz wichtiger Stelle steht. #00:19:40-4#

Interviewerin: Sie haben gesagt, Sie gehen in die Communities rein. Es gibt ja auch den Behindertenbeirat. Hat es auch für die Mitglieder des Behindertenbeirats beziehungsweise die auch Communities, die sie vertreten, eigene Informationen gegeben? #00:19:57-2#

Sommersacher: Nein, mit dem Behindertenbeirat wüsste ich jetzt nicht, dass wir Kontakt gehabt hätten. Kann sein, das ist dann aber nicht über mich gelaufen. Da könnte jetzt nichts dazu sagen. #00:20:09-8#

Interviewerin: Gut. Wenn man Texte übersetzt, braucht man ja eine gute Basis, die sich auch übersetzen lässt. Wie stellen sie sicher, dass das Ausgangsmaterial so verständlich ist, dass es auch in anderen Sprachen verständlich ist? #00:20:32-0#

Sommersacher: Das ist einer der komplexesten Prozesse, den wir dort gehabt haben, gerade wie wir dann in 15 Sprachen gegangen sind. Da braucht es irgendwo den Punkt, wo man sagt: Okay, wie kannst du eine Information formulieren? Wie ist sie formuliert? Wie hat sie einen Mehrwert, ist trotzdem aber nicht übermorgen schon wieder abgelaufen. Das ist eigentlich mal der erste Schritt, das Ganze umzusetzen, und das war eine der schwierigsten Aufgaben im Corona-Fall, letztendlich zu sagen, okay, was kommunizieren wir wirklich genau, wo setzen wir den Punkt und sagen, das ist es, das lassen wir übersetzen, das lassen wir produzieren, und das gilt dann noch. Also, da haben wir durchaus zu kämpfen gehabt. Wir haben natürlich versucht, gut drüberzuarbeiten. Es haben mehrere Leute darüber gearbeitet, wir haben auch natürlich mit "Graz verständlich" gearbeitet. Wir haben mit Vertretern von Communities dort

und da auch gleich zusammengearbeitet. Aber du kannst es nie jedem Recht machen, das muss man auch irgendwann sehen. Man versucht da ganz, ganz viele Bedürfnisse zu befriedigen, und versucht einfach, bestmöglich das alles abzuwägen, um dann zu einem gewissen Stand zu sagen, okay, und das ist es jetzt, und das ist die Information, die wollen wir nach draußen geben. Da ist sehr oft so, dass man versucht zu schauen: Okay, weniger ist mehr, mir bringt es gar nichts, wenn ich jetzt versuche, zu viele Informationen irgendwo reinzubringen, weil dann Sorge ich nur für Unruhe. Ich werde nicht versuchen, vier oder fünf Themen irgendwo reinzupressen, sondern mir ist lieber, es ist eine Hauptbotschaft, und die Hauptbotschaft kommt an. Das ist besser als drei Botschaften und keine davon kommt an. Das heißt, das ist immer bisschen was, wo man sagt, gut, inwieweit kann man jetzt zurückgehen? Was sind wirklich die allerwichtigsten Dinge, und die Dinge müssen rein, und wenn man das ganz simpel abarbeitet, das ist in allen Sprachen grundsätzlich gleich. Also die Basis finden wir natürlich dann mal im Gespräch auf deutsch, wenn wir sagen, das sind unsere absoluten Hauptbotschaften, und wenn das ankommt, haben wir gewonnen. Und wenn man das dann in die Sprachen weitergibt. Es kommen immer wieder dann Fragen, irgendwelche Detailfragen, die wir nie übersetzen könnten und nicht klären könnten. Das ist der laufende Prozess, wo wir mit den Bürger:innen einfach in Kontakt sind, wo wir versuchen, dann Einzelfälle oder Spezialgeschichten irgendwie natürlich auch zu beantworten. Aber da muss man einfach soweit zurückgehen und sagen: Okay, eigentlich hätte ich noch vier andere Sachen, die ich auch gerne drin hätte. Das macht jetzt zu komplex, das hilft nicht, sondern wirklich Step bei Step. Da stolpert man oft nur, wenn man drei oder vier Schritte in die richtige Richtung gehen mag. Da ist oft mal mit dem einen Schritt in die richtige Richtung ist schon viel geholfen. #00:22:56-6#

Interviewerin: Wir waren jetzt grundsätzlich sehr textlastig. Spielen Infografiken bzw. Piktogramme Rolle bei euch? #00:23:05-6#

Sommersacher: Sie spielen eine Rolle. Dafür haben wir auch unsere hausinterne Agentur, die achtzigzehn, die einige Dinge und einige Grafiken angefertigt hat. Bei Piktogrammen ist natürlich dann die Komplexität deutlich höher. In einer Lage wie Corona, wo sich ganz viel ändert, da sind wir ehrlich gesagt nicht immer nachgekommen bei den Sachen, sondern haben versucht, auf das zurückzugreifen, was es gegeben hat. Man muss die Welt auch nicht immer selbst neu erfinden, sondern da waren Dinge auch schon vorhanden. Das heißt, wir haben uns fokussiert darauf, dass wir lokal die Informationen so aufbereiten können, dass sie wirklich für die Grazer Bürgerinnen und Bürger super relevant sind und dass das funktioniert. Wir sind dort aber aufgrund der Hürden im Endeffekt in der Herstellung - ein Text ist dort schneller gebaut, als ein wirklich gutes Piktogramm zu machen - hätte ich jetzt mal in der Leichtigkeit so gesagt, und darum haben wir versucht, mit Icons zu arbeiten, aber jetzt nicht mit ganz komplexen Grafiken oder sonst irgendwas. Ich finde es zum Beispiel persönlich einen sehr guten Punkt, die Dinge zu verwenden. Ich weiß aber auch, dass es sehr, sehr gut sein muss, um es leichtverständlich auch zu haben, so ein Piktogramm, finde ich. Da habe ich durchaus hin und wieder bedenken, dass Grafiken zu komplex sind, um diese Themenstellungen zu erklären. Dementsprechend war das im Nachhinein vielleicht auch ein Punkt, wo man stärker die Energien reinsetzen könnte, dass

man dort noch ein bisschen mehr machen kann und versucht, das wirklich leicht runterzubrechen und auch mit einer Halbwertszeit zu versehen, dass es den Aufwand wert ist in der Herstellung. Aber gut, bei Corona, wie gesagt, wir waren einfach irgendwie immer in diesem Rad drinnen und haben versucht, schnellst möglich auf diese total dynamische Sachlage zu reagieren. Da waren wir ehrlich gesagt froh, hin und wieder, dass wir das zusammenbringen, was wir zusammengebracht haben. Piktogramme waren jetzt da kein großer Schwerpunkt, aber sind vielleicht auch was, was man sich überlegen könnte und was, wenn man sie in Friedenszeiten schon vorbereitet, könnte man die sicher intensiver nutzen. Nachdem wir seit drei Jahren alle möglichen Krisen haben, und jetzt dann hoffentlich mal alle Krisen aus sind, sind das sicher so Learnings, die man mitnimmt und sagt: Okay, wie kann man jetzt für Anlassfälle Dinge vorbereiten, dass man sich leichter tut? Da haben wir natürlich einiges vorbereitet gehabt, aber man rechnet dann nie mit dem, was alles daher kommen könnte und was einem alles irgendwie helfen hätte können. Also sicher ein Punkt, den man mitnehmen könnte bei uns, um das noch zu verstärken. #00:25:30-2#

Interviewerin: Das andere Thema sind Videos. Auf sicherheit.graz.at gibt es Videos zu Bevorratung und Sirenen. Werden Videos auch sonst für andere Bevölkerungsschutz-Themen produziert? #00:25:46-3#

Sommersacher: Es sind weitere geplant, ohne dass ich jetzt die Themen nennen kann. Das liegt beim Sicherheitsmanagement mit der Abstimmung. Aber ja, das ist für uns ganz, ganz relevante Geschichte, Videos, die gut aufbereitet sind, die einfach aufbereitet sind. Damit können wir sehr, sehr viel Reichweite generieren, und da können wir eigentlich auch mehrsprachig arbeiten, weil viele dieser Dinge dann selbsterklärend sind, wenn sie gut dargestellt sind. Also das ist bei uns immer wieder Thema, das wir auch sagen, okay, wie können wir das in einem Video aufbereiten, um dann in den sozialen Netzwerken natürlich einen starken Traffic zu generieren damit? Also, da tun wir uns leichter als bei Piktogrammen, und das ist näher an unserer Umsetzung dran. Für vielerlei haben wir Videomaterial. Uns bricht aber auch nie ein Zacken aus der Krone, wenn wir es nicht selbst machen, sondern etwas, das gut ist, irgendwo teilen. Also da gibt es keine Berührungsängste. Das muss nicht von uns irgendwo erfunden sein, damit wir es für gut befinden, sondern das muss einfach was Gutes sein und das muss inhaltlich gut aufbereitet sein. Aber mit Videomaterial merkt man natürlich, dass wir dort noch eine ganz andere Zielgruppe erreichen und ganz, ganz viele Klicks natürlich über alle unsere Plattformen generieren. #00:27:01-0#

Interviewerin: Das heißt, diese Videos werden dann hauptsächlich über Social Media beziehungsweise über die Homepage ausgespielt. #00:27:06-5#

Sommersacher: Genau. #00:27:07-2#

Interviewerin: Laufen die dann auch als Pre-Rolls auf YouTube? #00:27:12-3#

Sommersacher: Auf YouTube haben wir sie, genau, auch mit dabei. Also unsere YouTube Kampagnen, die wir spielen, da gibt es ganz, ganz tolle Klicks und haben wir ganz gute Erfahrungen gemacht über alle möglichen Themen. Wenn dann nicht irgendeine Werbung aus Deutschland kommt, wie du in der Webseite selbst erstellen kannst, sondern etwas anlassbezogenes, wo du sagst, das ist Graz, das kenne ich,

das ist ein lokales Thema, das ist etwas, das sehr, sehr viel Aufmerksamkeit erregt und wo man ganz, ganz gute Zahlen generiert haben, ganz gute Feedbacks generiert haben. Jetzt auch einmal um nicht in die Krise abzudriften, sondern auch, um Lebensgefühl und Co. zu vermitteln. Also das ist ein ganz, ganz, ganz starkes Mittel und der ganze starker Weg, um zu arbeiten, und da reichen auch zwischen fünf und 15 Sekunden sehr oft aus, um ein Bild beim Rezipienten zu erzeugen. Also, da haben wir, haben wir viel investiert, viel reingearbeitet, und da muss ich sagen, ist ein sehr guter Benefit entstanden durch alles, was da über YouTube und Co. gekommen ist. #00:28:07-6#

Interviewerin: Gibt's auch Radiowerbungen beziehungsweise Audiomaterial? #00:28:15-0#

Sommersacher: Gibt es auch zusätzlich. Für den Krisenfall vorab gibt es mal Radio-Konserven, die vorbereitet sind, wenn wir was ausspielen müssen, wenn es akut wird, und ansonsten sind wir auch mit Radiospots sehr stark mit dabei. Eine Kollegin von mir aus der Abteilung, die war vorher bei der Antenne Steiermark, also da haben wir die Fachfrau bei uns sitzen, die das auch mit einspricht, mitproduziert. Dementsprechend, Radio ist für uns ganz essenzielles Medium. Das sieht man auch, jetzt, wo wir vor kurzem endlich unseren Podcast gelauncht haben, den wir eigentlich im März 2020 schon launchen wollten. Aber das war kein guter Zeitpunkt, um da einen neuen Kanal zu öffnen. Also alles, was zum Thema Audio und Co. ist, das ist für uns ganz relevant. Das würde ich gar nicht nur Radio beschränken, sondern wirklich wo man sagt: Okay, es gibt ganz, ganz viele visuelle Typen. Es gibt ganz viele, die mit Audio einfach mehr anfangen können, und in diese Richtung zu gehen und mit Sprache zu arbeiten und dort auch Themen so runterzubereiten, dass sie leicht verständlich sind. Das ist uns ein ganz großes Anliegen, und da investieren wir jetzt noch mehr Zeit mit rein. Klingt jetzt ein bisschen wie eine Ausrede, aber wäre Corona ein halbes Jahr später ausgebrochen, hätten wir unsere Audioschiene dort auch schon besser parat gehabt. Ich habe wirklich von 2019 weg, glaube ich, an diesem Konzept geschrieben. Es war fix und fertig, schon mit den ersten zehn bis 15 Podcast-Ideen, die wir umsetzen wollten. Das wäre auch ein Kanal gewesen, wenn er schon etabliert gewesen wäre, den wir dann super gerne genutzt hätten, auch für die Kommunikation dort. Also, da sind wir jetzt endlich wirklich dahinter, dass man sagt, wir haben alle Krisen fix und fertig, und jetzt können wir, können wir dort ansetzen, können Audio auch wirklich noch einen Schritt vorwärts machen. Ich glaube, dass das ganz, ganz essenzielle Schiene ist und dass das noch an Bedeutung gewinnen wird. #00:29:57-9#

Interviewerin: Arbeitet ihr auch mit dem Behindertenbeauftragten zusammen? Wenn ja, in welchen Feldern? #00:30:09-4#

Sommersacher: Immer wieder mal anlassbezogen, wobei da bin ich nicht die beste Auskunftsperson, was genau passiert, sondern er kommt oft mit Kampagnen ins Kommunikationsmanagement, und da ist dort die Abstimmung. Also ich weiß, dass es das immer wieder gegeben hat, das hat jetzt auch im letzten Jahr zusätzlich was gegeben. Aber da bin ich nicht die beste Ansprechperson, wie die Kommunikation dort stattfindet. Ich kenne ihn von ein paar Projekten, wo wir das gemeinsam abgearbeitet haben, aber nicht so, dass ich da jetzt genau Auskunft geben könnte. #00:30:36-3#

Interviewerin: Habt ihr Zugriffszahlen von der Homepage, die kommunizierbar sind?
#00:31:07-6#

Sommersacher: Für uns, auch beim verantwortlich bin, kann ich keine herausgeben. Ich glaube, im Rahmen unseres Leistungsberichts, der auch abrufbar ist auf graz.at/leistungsbericht, da gibt's unter der Abteilung für Kommunikation gibt es die Zahlen inklusive graz.at-Zugriffen. Das sind irgendwas zwischen zehn und 15 Millionen Zugriffe, aber das gibt es dort nachzuschauen, auf jeden Fall, das könnte man herausfinden. Ja, die sind öffentlich und sind kommuniziert, aber ich habe sie nicht zu 100 Prozent am Radar. Aber da sind auch unsere Social Media-Kanäle mit dabei mit Reichweiten, zumindest aus den letzten Jahren. Ich weiß nicht, ob es heuer mit drinnen ist, aber das ist nachvollziehbar, und das kann man kann man da aus dem Leistungsbericht herauslesen. Unter unserer Abteilung, Abteilung für Kommunikation, da sind Kennzahlen mit drinnen, die die Dimensionen mit umfassen. #00:32:04-1#

Interviewerin: Abschlussfrage: Wo liegen aus Ihrer Sicht die Herausforderungen beziehungsweise Chancen für kommunale Risikokommunikation in Bevölkerungsschutzfragen, die auf die Informationsbedürfnisse von Menschen mit Lernschwierigkeiten angepasst sind? #00:32:45-1#

Sommersacher: Ich fange mal mit der Chance an, aus meiner Sicht. Unsere Zielsetzung ist es, jede Grazerin und jeden Grazer bestmöglich zu versorgen, und das geht nicht, wie es wahrscheinlich vor Jahrzehnten oder vielleicht Jahren auch noch so war, mit dem, wir hauen diese Informationen raus, "friss oder stirb". Das geht so nicht, sondern man muss alle auf dem Level abholen, auf dem sie sind. Die Chance für mich ist in dem also, das macht uns als Stadt finde ich aus, das macht auch das Lebensgefühl aus, dass die Stadt Graz vermitteln will. Das ist eine Menschenrechtsstadt, das ist eine offene Stadt, und für mich ist das ganz große Chance. Wenn man da wirklich ansetzt und sagt: Okay, wir denken an jeden, wir denken alle mit, ist das ein ganz, ganz starkes Zeichen, dass wir aussenden. Und diese starke Zeichen ist eine ganz große Chance, um diesen Ruf, wie wir gerade alle eigentlich gern wahrnehmen würden und wie wir es gerne hätten, wirklich zu etablieren. Also, das ist was, was man sich wirklich auf die Fahnen heften muss und sagen, das ist uns wichtig, das setzen wir um, und bei uns wird das niemand zurückgelassen, und wir sind eine lebenswerte Stadt, und wir schauen auf alle. Das ist für mich die ganz große Chance. Die ganz große Herausforderung darin ist natürlich, "friss oder stirb" ist natürlich leicht. Ich formuliere es einmal, ich schieße das raus, und der es nicht versteht, hat Pech gehabt. Du musst viel, viel kleingliedriger werden in dem, wie du Dinge aufbereitest. Du musst in ganz, ganz vielen verschiedenen Iterationen dort hingehen und sagen, okay, für die Zielgruppe mache ich die Informationen, die ich habe so, für die so, für die so, und da werden natürlich viel, viel mehr Ressourcen gebunden. Das ist ganz, ganz komplex. Wenn ich jetzt sage, ich versuche, in 15 Sprachen jemanden zu erreichen, das ist 100-mal schwieriger als wenn man sagt, bitte mach in einer Sprache eine Corona-Informationskampagne. Kein Thema, bringe ich hin. Auch in 15 geht es. Aber ich weiß ganz genau, wie viele Zusatzschleifen dort mit dranhängen, an die man gar nicht irgendwie denkt. Vielleicht ein Beispiel aus der Praxis, aus dieser Geschichte, dass mir irgendwie die Augen geöffnet hat, ist, jetzt haben wir die Informationen gefunden, in 15 Sprachen von einem

Übersetzungsbüro übersetzen lassen, spielen Werbeanzeigen auf Facebook und Co. aus in mehreren Sprachen - was passiert? Natürlich antworten die mir auf Rumänisch, wenn ich auf Rumänisch dort was rausschicke. Jetzt muss ich dort wieder schauen, dass sie da eine gescheite Antwort zusammenbringe, und denen kann ich jetzt nicht auf Deutsch deswegen Antworten. Das hat jetzt nichts mit Lernschwierigkeiten zu tun, nur das, was dann kommt, wieder auf dem gleichen Level abzuholen, und das ist natürlich dort auch so, wo ich sage: Okay, wo setzt du an? Wie kannst du die Informationen liefern? Und du musst einfach viel, viel genauer in allen Informationen sein, die du aufbereitest. Also niederschwellig zu arbeiten heißt, ganz, ganz genau zu arbeiten, trotzdem, und zwar mit einfachen Worten, und das ist eigentlich in der Kommunikation fast die Königsdisziplin, ein komplexes Thema einfach herunterzubrechen, dass es jeder versteht, und das ist ganz sicher Herausforderung, weil das, ja, das ist mehr Aufwand, und das ist viel, viel fordernder, als einfach eine Flughöhe zu finden, wo ich sage, da tue ich mir leicht, das schieße ich raus und fertig. Und ich glaube, dass das die Herausforderungen sind, dass man wirklich sagt, okay, wir wollen alle abholen. Aber was heißt das jetzt und wie kann man diesen Prozess definieren, der einfach länger und länger damit wird, um das gut zu machen? Aber das ist was, was zwingend notwendig ist aus meiner Sicht, und was, was man ganz, ganz dringend braucht. #00:36:14-1#

Interviewerin: Vielen herzlichen Dank. #00:36:20-9#

Sommersacher: Gerne doch! #00:36:21-8#

12.3. Transkript C: Interview mit Mag. Gilbert Sandner, MSc

Interviewerin: Bitte beschreiben Sie kurz, was Sie beruflich machen. #00:00:03-9#

Sandner: Sandner Gilbert. Ich bin seit zwei Jahren Referatsleiter Sicherheitsmanagement und Bevölkerungsschutz der Stadt Graz und in dieser Funktion auch Katastrophenschutzreferent für die Stadt Graz. Und ja, von allen externen über interne Sicherheitsmaßnahmen habe ich breitgefächerte Aufgabenfelder, also was innerdienstliche Sicherheitsmaßnahmen sind, bis hin zum Bevölkerungsschutz in dem Bereich. #00:00:27-3#

Interviewerin: Gibt es Themen oder ein Thema, das Sie momentan schwerpunktmäßig beschäftigt? #00:00:31-7#

Sandner: Schwerpunktmäßig beschäftigt mich natürlich Blackout, das wollen wir bis in den Sommer 2023 finalisieren und ein Konzept 1.0 fertig haben. So weit sind wir sehr, sehr gut auf der Reise. Derzeit gibt es noch viele Abstimmungsgespräche und letzte Feinschliffe in vielen Konzepten. Ich glaube, das schaut recht gut aus, dass wir da eine wirklich sehr, sehr gute und solide Basis haben für dieses Szenario. #00:01:02-6#

Interviewerin: Sehr gut. Wie wird bei euch entschieden, welche Themen fokussiert bearbeitet werden? #00:01:11-3#

Sandner: Prinzipiell sind wir in den externen Notfallplänen, also jetzt nicht reine externe Notfallpläne laut SERVESO III, sondern generell alles, was Bevölkerungs- und Zivilschutz betrifft, natürlich sehr, sehr stark von den Außenfaktoren abhängig. Also nehme jetzt den Konflikt in der Ukraine her oder den Krieg in der Ukraine, da waren wir natürlich sehr, sehr stark getrieben von diesem Bereich über Kalium-Jodid-Prophylaxe, radioaktiven Notfallplan, Energiemangelplanungen und Co. Also natürlich sind wir von externen Einflussfaktoren sehr stark getrieben, und auf der anderen Seite haben wir schon auch aufgrund des Katastrophenschutzplans szenarien-basiert dahinterliegend Grundlagen da, wo wir sind, wir reagieren darauf, und wir müssen darauf dann unsere Schwerpunkte in der Arbeit setzen. Das passiert im Endeffekt dadurch, dass ich mit dem Magistratsdirektor Gespräche führe und natürlich auch diese Gespräche dann politisch mit der Bürgermeisterin geführt werden. Ähm, weil es natürlich ein Thema ist, das oftmals auch politisch sehr heikel ist und von dort mitgetragen werden muss. Nichts desto trotz ist es unsere Aufgabe, die Zivilbevölkerung zu informieren, aufzuklären und auch für Selbstvorsorgemaßnahmen irgendwo ins Boot zu holen. Ja, eigentlich, also so ist eigentlich der Ablauf. Wir haben schon unsere Schwerpunktthemen. Wir schauen uns immer die jährliche Sicherheitsforschung des Bundesheeres an und legen auf dieser Basis in Zusammenarbeit mit unseren örtlichen Gegebenheiten dann die Schwerpunkte der Arbeit. #00:02:40-9#

Interviewerin: Wie viel macht ihr hinsichtlich der Kommunikation direkt, und wie viel davon wird über die Kommunikationsabteilung bearbeitet? #00:02:54-1#

Sandner: Ich hätte jetzt mal gesagt, es ist fast eine 50:50 Variante. Also alles, was Homepage ist, wo es Ad-hoc-Geschichten sind, laufen direkt über das Referat bei mir. Geplante Kampagnen oder größere Geschichten laufen dann über die Abteilung für Kommunikation. Mit dem Roman Sommersacher haben Sie eh schon gesprochen, der

ist jetzt als Krisenkommunikator neu eingeführt worden, weil einfach diese Funktion, oder der Bedarf dieser Funktion, erkannt worden ist, um den im Haus zu haben. Und ja, also, das läuft wirklich sehr eng verzahnt in dem Bereich. Ja. #00:03:29-1#

Interviewerin: Das heißt, als Beispiel das Blackout-Thema, habt ihr aufgegriffen, und parallel dazu ist dann die Bevorratungs-Kampagne entstanden. #00:03:40-4#

Sandner: Genau Blackout-Thema haben wir aufgeworfen. Wir haben uns natürlich auf mehrere Säulen berufen. Ich vergleiche das immer gerne, wenn ich weiß, wie ich einen Feuerlöscher bedienen kann, und es garnicht zu einem Großbrand kommt, brauche ich die Feuerwehr nicht. Und so war es auch bei uns, weil wir gesagt haben: Blackout, wir können einen Grundstock liefern. Wenn wir uns jetzt als "Feuerwehr" titulieren unter Anführungszeichen, und wenn aber schon selbst vorgesorgt ist, in den Bereichen selbst, dann haben wir schon gewonnen. Und war eigentlich der Ansatz, dann die Kampagne letztes Jahr ins Leben zu rufen unter dem Titel #grazsorgtvor. Für heuer sind dann entsprechend auch noch Mittel vorgesehen, derzeit auf Empfehlung der Kommunikationsabteilung, aber nur eher ein bisschen abwartend, um das Thema einmal sacken zu lassen und nicht permanent unter Anführungszeichen "mit Katastrophen auf die Bevölkerung zu schießen". Weil irgendwo stumpft man gegen diese Themen einfach ab. Ja. #00:04:39-0#

Interviewerin: Roman Sommersacher hat auch angeführt, dass durch den Krieg in der Ukraine der Eindruck entstehen könnte, man wüsste etwas, wenn man jetzt mit dem Thema so stark rausgeht. Gut. Ihr habt eine eigene Homepage, sicherheit.graz.at, die direkt von euch bespielt wird. #00:05:01-0#

Sandner: Wir haben auf der Homepage gegliedert unter "Graz sorgt vor" und "Im Krisenfall" prinzipiell. Also, wir wollten diese Themenschwerpunkte. Wir haben uns sehr schwer getan am Anfang aufgrund der Fülle der Themen und der oftmals heterogenen Themenbereiche, einfach, wie gliedern wir es. Wir haben uns dann entschieden, eigentlich generell, ich brauche einmal Informationen in der Vorsorge, dann brauche ich Informationen entweder in der Bewältigung oder in der Wiederherstellungsphase in dem Bereich. Deswegen haben wir es auf diese zwei Themenbereiche geclustert und eigentlich strukturiert mit Themen, wo es zivilen Katastrophenschutz betrifft, natürlich zu unseren sonstigen Aufgaben wie Ordnungswache, die übergeordnet drüber laufen im Endeffekt. Ja, genau. #00:05:43-4#

Interviewerin: Wie erfährt man als Bürgerin, als Bürger, dass es diese sicherheit.graz.at-Seite gibt? #00:05:51-9#

Sandner: Da arbeiten wir sehr, sehr stark mit der Kommunikation draufhin. Also, wir versuchen mit der Abteilung für Kommunikation, wenn wir Dinge triggern in diesem Bereich, also Wetterwarnungen oder Co., immer mit der Landingpage sicherheit.graz.at nach außen zu gehen, um einheitlich da quasi den behördlichen Katastrophenschutz nach außen zu vertreten. Die Homepage ist auch voriges Jahr im Rahmen der Kampagne neu gebaut worden, oder neu aufgesetzt worden die Landingpage, und es wird jetzt versucht, einerseits von allen Drucksorten die wir haben, über Social Media-Beiträge und Co. immer diese Landingpages, die eine für Graz eben entsprechend zu publizieren und an die Bevölkerung zu bringen. #00:06:38-2#

Interviewerin: Social Media läuft aber zentral über die Kommunikationsabteilung, oder? #00:06:41-5#

Sandner: Genau, das macht nur die Kommunikation. Wir bespielen die Homepage. Wir bespielen die Homepage auch im Anlassfall dann für Wetterwarnungen, für Informationen zu irgendwelchen Lagen oder dergleichen. Und Social Media läuft rein über die Abteilung für Kommunikation. Die hängen sich dann meistens dann diesen Hauptbeitrag bei. Da kann auf sicherheit.graz.at geschaltet werden, wird aber auch durchgeschaltet als graz.at, kann dort auch als Top News geschaltet werden, kann durchgeschaltet werden zur Berufsfeuerwehr, dass man alle diese Bereiche dann zentral von dieser Landingpage aus bespielen kann, eigentlich. #00:07:14-8#

Interviewerin: Das heißt: Im Hintergrund wird der Artikel einmal bearbeitet und er wird überall gleich ausgespielt. #00:07:19-6#

Sandner: Genau. #00:07:20-6#

Interviewerin: Wenn man auf die Landingpage kommt, ist auch ein Video eingebettet zum Thema Bevorratung. Würden Sie darauf bitte kurz eingehen? #00:07:30-0#

Sandner: Ja. Unsere Entscheidung, in Richtung Videos zu gehen, ist eigentlich letztes Jahr eigentlich im Sommer gefallen, in dem Bereich. Warum? Wir haben letztes Jahr im Februar den ersten Termin mit dem Behindertenbeirat gehabt, wo wir auch entsprechend über die Bedürfnisse von behinderten Personen gesprochen haben, über unterschiedliche Arten von Behinderungen, von Lernschwierigkeiten, über Sehstörungen bis hin zu tauben Personen. Im Endeffekt also querbeet alle Arten von Behinderungen. Und wir haben uns dann entschlossen, irgendein Medium zu finden, wo wir möglichst viel und einfach Dinge abwickeln können. Also für dieses Thema haben uns dann entschlossen, Videos zu kreieren. Das erste Video war im Rahmen der Sirensensignale: Klassisches Beispiel, die Frage, was tut ein Gehörloser mit Sirensensignalen, außer nichts, weil sie werden ihn nicht mitbekommen. Und so haben wir uns entschlossen, über diese Themen dann sukzessive per Videos zu informieren und wollen diese Schiene weiter ausführen. Einerseits ist es dadurch leichter verständlich, wenn man das gezeichnet erklärt bekommt. Wir haben Untertitel eingeblendet in dem Bereich auch in einfacher Sprache, dass man es möglichst leicht mitlesen kann, und wir haben Platz frei gehalten für entsprechende Gebärdendolmetschbereiche, die man dann einblenden kann. Also das war der Versuch, mit diesem Medium, ja, einen größeren Adressatenkreis zu gewinnen. Genau. #00:09:10-3#

Interviewerin: Diese Videos, also eben das eine ist eingebettet bei euch auf der Seite, beide sind auf der YouTube-Seite von Graz zu finden. Werden die auch ausgespielt als Pre-Rolls oder sonst irgendwie? #00:09:23-0#

Sandner: Also so prinzipiell, wenn sie nicht ausgespielt. Bei sämtlichen Vorträgen haben wir sie natürlich auch mit und nehmen sie da mit, prinzipiell. Jetzt ist der Fokus derzeit auf der Homepage. Also auf irgendwelchen Videowalls oder sonst irgendwo auszuspielen, ist derzeit noch nicht der Gedankengang dahinter gewesen, eigentlich. Und ich glaube, das Sirensensignal-Video, wenn man das hernimmt, war eines der bestgeklicktesten Videos, die die Stadt Graz auf ihrem YouTube-Kanal hat. Also, ich

glaube, das bestgeclickteste sogar. Also, das zeigt auch, dass der Bedarf da ist eigentlich. Und wenn man es gut aufbereitet, auch dann sinnvoll ist, ja. #00:09:58-4#

Interviewerin: Das heißt, Barrierefreiheit war da der Grundgedanke dahinter. Spielt das auch bei Homepage-Artikeln beziehungsweise Druckwerken eine Rolle? #00:10:11-2#

Sandner: Ja, wir haben auch über Leicht verständlich, Leichter Lesen, voriges Jahr in der BIG, also in der Grazer Bürgerinformations-Zeitung, entsprechend hier das Thema Leichter Lesen aufgenommen, haben mit Professionisten zusammengearbeitet. Das heißt, wir haben den Text erstellt, haben den dorthin geschickt und haben dort auf Leichter Lesen korrigieren lassen, und spielt natürlich auch in dem Bereich dann für uns eine Bedeutung. Muss man aber ganz ehrlich sagen: Wir haben damit voriges Jahr den Startschuss im Februar vor einem guten Jahr gegeben, um einfach Menschen mit Behinderungen aktiv in den zivilen Katastrophenschutz mit einzubinden. Wir sind da ganz am Anfang, es ist sehr vielfältig, man muss viele Gedanken machen, man muss auch viel umstellen in dem Bereich. Also, es ist schon ein längerer Prozess, der startet, aber wir haben damit eigentlich gestartet. #00:11:07-3#

Interviewerin: Und aus diesem Grund hat es ja auch eine Umfrage gegeben. #00:11:10-5#

Sandner: Genau zum Thema Blackout haben wir im Behindertenbeirat natürlich auch die Bedürfnisse von den behinderten Personen mitabgefragt. Wir haben mit den Selbstvertreterinnen und Selbstvertretern gesprochen, wir haben mit den Einrichtungen gesprochen, von Volkshilfe, über Caritas, wie auch immer, alle die Tageswerkstätten auch anbieten, was so die Bedürfnisse für den Blackoutfall sind und welche da entstehen können oder könnten, und sind auch auf dieses Thema dann eingegangen. Also quasi ja, so wie es das Sendai Framework schon vorgibt, Menschen mit Behinderungen in den Zivil- und Katastrophenschutz zu integrieren. Darüber hinaus, hat es auch noch ein Gespräch geben mit Hofrat Eitner, dem Katastrophenschutz-Referenten des Landes, und mit dem Landesbehindertenbeauftragten, wo auch hier weitere Schritte jetzt geplant sind, wirklich Menschen mit Behinderungen in den Zivil- und Katastrophenschutz mit einzugliedern. #00:12:07-4#

Interviewerin: Okay, das heißt, das steht jetzt quasi noch am Anfang. #00:12:11-5#

Sandner: Genau, da hat es ein Vorgespräch bis jetzt gegeben. Wir haben schon mehr interagiert bei uns in der Stadt Graz, und ja, wir werden das für unser Referat jetzt definitiv so fortführen, den Weg und weiter ausbauen, ja. #00:12:22-8#

Interviewerin: Zur Umfrage noch einmal: Wie war da die Rücklaufquote? Hat das gut funktioniert? #00:12:30-9#

Sandner: Die Rücklaufquote ist über den Behindertenbeirat gelaufen. Da hat es zum Beispiel eine standardisierte Rückmeldung vom steirischen Landesverband der Gehörlosen im Endeffekt gegeben, die sich dann intern kurzgeschlossen haben. Also diese Selbstvertreter haben sich intern kurzgeschlossen und haben dann gesammelt eine Rückmeldung gegeben. Also da die Zielgruppe von Sehbehinderten, Blinden, Schwerhörigen, Gehörlosen, Mobilitätsbeeinträchtigten, psychisch beeinträchtigten

Personen und Menschen mit Lernschwierigkeiten. Darauf haben wir eine entsprechende gesammelte Rückmeldung. Deswegen habe ich jetzt wirklich am Papier nur zwei Rückmeldungen, weil sie sich da entsprechend zusammengeschlossen haben in dem Bereich. Genau. #00:13:13-5#

Interviewerin: Okay, können Sie mir ein paar der Ergebnisse sagen? #00:13:18-1#

Sandner: Sehr spannend natürlich, dass die Bedürfnisse sehr, sehr unterschiedlich sind, dass manche ja sehr gut in ihrem privaten Umfeld vernetzt sind, dass wir auf der anderen Seite auch das Problem haben aufgrund des urbanen Raumes, dass manche wieder schwieriger vernetzt sind, vor allem die selbstständiger sind, möglicherweise nicht so in ihrem Umfeld integriert sind, in einem Hochhaus, wie manche, die vielleicht eben mehr Unterstützungsbedarf haben, weil die einen größeren Bereich haben. Und, was es in der Rücklaufquote für den behördlichen Katastrophenschutz natürlich herausfordernd macht, sind die unterschiedlichen Bedürfnisse, die herangetragen werden, weil halt der Gehörlose andere Bedürfnisse hat, als eine psychisch beeinträchtigte Person. Und das ist natürlich für uns schon eine sehr herausfordernde Situation, wie man mit so einer "vulnerablen" unter Anführungszeichen Personengruppe, also ich will jetzt nicht sagen, dass sie per se vulnerabel sind, aber halt einfach Bedürfnisse haben, wie halt eine Mutter mit einem Kind auch besondere Bedürfnisse hat, um ihr Kind gesund aufwachsen zu lassen. Unter Anführungszeichen ist das schon sehr herausfordernd, vor allem im städtischen Bereich damit umzugehen. Das nehme ich als Erkenntnis dieses ersten Jahres inklusiver Zivil- und Katastrophenschutz eigentlich mit. #00:14:44-0#

Interviewerin: Habt ihr schon Überlegungen angestellt, wie gerade die dieses selbstständig lebenden oder eben nicht so gut eingebundenen Personen erreicht werden können? #00:14:58-9#

Sandner: Es gibt Überlegungen auf Landesseite hier ein Register in dieser Art und Weise aufzubauen für Menschen mit Behinderungen. Es steht aber noch ganz am Anfang, glaube ich. Es gibt es sehr, sehr viele Fragen. Einerseits stelle ich mir die Frage, die Idee war geboren, dieses Register auf Gemeindeebene einzuführen. Ja, als Katastrophenschutzbehörde erster Instanz in der Steiermark. Da muss man, glaube ich, ganz klare Vorgaben machen. Für eine kleine Gemeinde ist es wahrscheinlich noch eher machbar als wie für den städtischen Bereich. Und dann muss man, glaube ich, ganz klare Vorgaben machen, wer in so ein Register fällt, und wer nicht. Auch wenn die Einmeldung freiwillig erfolgt. Ansonsten wird es entsprechend schwieriger, das muss man sagen. Dann würde es uns entsprechend auch helfen. Ja, die Berufsfeuerwehr Graz hat meines Wissen schon auch Informationen über Personen mit Behinderungen teilweise in ihrem Einsatzleitsystem hinterlegt, übt auch immer wieder in solchen Einrichtungen den Umgang im Notfall, auch mit den technischen Einrichtungen, die da vorhanden sind, von Hebeliften, Treppenliften und Co. Da ist schon immer wieder Austausch da. Ein vollständiges Register gibt es derzeit noch nicht, dass ich sagen kann, zum Beispiel in der Conrad-von-Hötzendorf-Straße XY haben wir diesen oder jenen Bedarf gegeben, oder so. Es gibt aber Überlegungen von Seiten des Landes. Das wird aber sicher noch einige Zeit dauern, da was vollständiges aufzubauen, weil auf der einen Seite, wie schon vorher angesprochen, habe ich dann ein Register, auf

der anderen Seite muss ich dann mit dieser Personengruppe auch adäquate Maßnahmen setzen können, und das ist die Herausforderung, die wir dann im behördlichen Katastrophenschutz definitiv haben. Und natürlich, unser Ziel ist, das muss ich auch dazu sagen, wenn wir eine Herausforderung dann haben, mit der Personengruppe was zu tun, ist es natürlich das Ziel, sie so vorzubereiten, dass wir gar nicht in Aktion treten müssen. Da sind wir wieder bei dem Bild mit dem Feuerlöscher. Wenn sie wirklich so gut vorbereitet und vorgesorgt haben, im eigenen Umfeld, also von Lebensmitteln über das ganze private Umfeld dazu, dass wir gar in Aktion treten müssen, dann ist natürlich das Ziel besser erreicht und viel niederschwelliger abgefangen das ganze. #00:17:25-8#

Interviewerin: Ja, was ja für die gesamte Bevölkerung gilt. #00:17:28-0#

Sandner: Genau! #00:17:28-5#

Interviewerin: Ihr habt ja so Infokarten und Infomaterialien. Mir hat Roman Sommersacher gesagt, dass die eben quasi im Rathaus zu finden sind, im Amtshaus und sonst aber an wenigen Stellen auffliegen. #00:17:45-8#

Sandner: An Servicestellen gibt es sie auch. #00:17:48-9#

Interviewerin: Die, die ich unten [im Eingangsbereich des Rathauses, Anm.] gefunden habe, ist die richtige Hygiene in Grippezeiten, die ja durch Corona dann wieder verbreitet worden ist. Jetzt steht da unten drauf: „Infokarte zwei, Reihe zum Thema Sicherheit“. Welche anderen Karten gibt es noch? #00:18:10-5#

Sandner: Jetzt muss ich nochmal suchen, was wir sonst noch haben. Ja, wir haben eine Reihe, und wir sind gerade am Aktualisieren dran. Alle diese Karten, das sind nicht wenige. Aber sie sind uns ausgegangen. Also, sie sind wirklich ein Renner. Also, wir haben sie, wie gesagt, im Rathaus, im Amtshaus. Wir haben sie in Servicestellen, wir haben sie im Sicherheits-Informationszentrum, wir haben sie bei uns da, wir haben sie immer wieder bei Veranstaltungen und sie werden auch sehr stark vom Zivilschutzverband und Co. angefragt, und dann auch mitgenommen in den Bereich. #00:19:14-3#

Interviewerin: Ja. #00:19:36-7#

Sandner: Wenn wir jetzt ein Netzwerk hätten, wenn man den Laptop absteckt, dann würde vielleicht was gehen. #00:19:44-7#

Interviewerin: Wir haben alle die gleichen Probleme, was das angeht. #00:19:46-5#

Sandner: Aber jetzt: Wir haben Infokarten über die Defi-App Graz, also wo ist der nächste Defi-Standort? Da gibt es derzeit über 300. Diese Daten werden bei uns einmal jährlich mit der Rettungsleitstelle Steiermark abgeklärt. Also damit sie bei einem Notruf den nächsten Defi beauskunften können. Was da eh am Tisch liegt ist die Infokarte „Hygiene in Grippe-Zeiten“. Wir haben jetzt eine Infokarte „Warn- und Alarmsignale“ seit dem letzten Jahr, also seitdem es das Video gibt. Also alles, was Zivilschutzsignale sind im Endeffekt. Wir haben eine Infokarte „Verhalten bei Sturm“, „Verhalten bei Hitze“ ist gerade im Entstehen, also auch aufgrund des Klimawandels. Wie tun wir

bei Hitze und Dürreperioden und am besten auch natürlich in Richtung Nachbarschaftshilfe, älteren Personen in dem Bereich. Wir haben „Verhalten bei Gewitter“ und die Selbstbevorratung ist derzeit unsere Reihe der Infokarten. Was wir sonst noch haben, sind so eher allgemeine Sicherheitsthemen: Was tue ich, wenn mein Geldtascherl gestohlen worden ist, also solche Dinge sind noch drauf. #00:21:21-0#

Interviewerin: Wenn Sie dann die Vorträge halten, zum Beispiel eben im Behindertenbeirat, nehmen Sie dann auch diese Informationsmaterialien mit? #00:21:38-5#

Sandner: Genau also, haben wir im Endeffekt auch mitgebracht und mit aufgelegt, dort auch mitgegeben, und sehr viel natürlich auf die Homepage verwiesen. Da muss man ganz ehrlich sagen, spielt die neue Technologie uns schon ein bisschen rein, auch mit Screenreadern und Co.. Da muss man die Daten inhaltlich natürlich gut aufbereiten, aber ist natürlich schon ein wesentlicher Vorteil, ja. #00:22:01-0#

Interviewerin: Das heißt, sind die Inhalte von den Karten 1:1 auf der Homepage? Mir kommt vor, sie sind nämlich ausführlicher auf der Homepage? #00:22:10-9#

Sandner: Die sind natürlich sehr stark komprimiert und verweisen auf die Homepage. Die neuen haben vom QR-Code angefangen, wobei das jetzt nicht inklusiver ist, oder nicht so leicht ist, und damit umzugehen. Aber wir können es nur kompakt machen in der Form. Wir wollten sie aber auch nicht größer machen. Folder gibt es sehr, sehr viele. Wir wollten eine wirkliche Informationskärtchen-Sammlung machen. Deswegen sind sie so in diesem Postkarten-Format eigentlich. #00:22:37-9#

Interviewerin: Leicht zum Einstecken. #00:22:38-4#

Sandner: Ja, genau! #00:22:40-2#

Interviewerin: Haben Sie irgendwo Zugriffszahlen für sicherheit.graz.at, die verwendet werden dürfen? #00:22:52-0#

Sandner: Wir kriegen natürlich über die Seite immer um unsere Zugriffszahlen. Wir haben gestern erst darüber gesprochen - die aktuellen Zahlen habe ich nicht - dass wir einfach immer wieder themenspezifisch starke Ausreißer haben. Da kann man schon sagen, wenn in den Medien etwas gespielt wird, wenn irgendein Szenario passiert ist, dass dann unsere Zugriffszahlen schon sehr stark zunehmen. Und ansonsten ein klassisches Grundrauschen. Ja, muss man ganz ehrlich sagen. Oder man hat wieder mal einen größeren Vortrag gehalten, wo sich viele wieder informieren wollen, das merkt man. Da merkt man schon, dass dann eher getrieben die Zugriffszahlen irgendwo steigen, aber ansonsten so ein Grundrauschen vorhanden ist. Ja. #00:23:33-0#

Interviewerin: Gut, ich glaube, wir haben soweit alles. Letzte Frage, die eigentlich nur zusammenfassend ist: Wo sind die Herausforderungen beziehungsweise die Chancen für kommunale Risikokommunikation in Bevölkerungsschutzfragen, die barrierefrei für Menschen mit Lernschwierigkeiten aufbereitet bereit sind? #00:23:58-6#

Sandner: Also vor allem im urbanen Raum ist es, glaube ich, unsere Aufgabe im behördlichen Zivil- und Katastrophenschutz, möglichst alle Bereiche abzudecken und alle

gesellschaftlichen Bereiche damit abzudecken. Das ist einerseits Menschen mit Behinderung, also inklusiver Zivilschutz. Das ist aber auch ein Thema, das mit Menschen mit Migrationshintergrund, mit Communities zu tun hat, aber bis hin zu Personen, die neu in die Stadt kommen, sind angekommen und sind da noch nicht sesshaft, bis zu bestehenden oder gebürtigen Grazerinnen und Grazern oder auch entsprechend Touristinnen und Touristen, die wir mitbedenken müssen bei unterschiedlichsten Szenarien. Ich glaube, da ist schon eine sehr große Chance da, den Zivil- und Katastrophenschutz, aber auch Herausforderung, auf gute Beine zu stellen. In der Summe sind natürlich die Herausforderungen überwiegend, muss man ganz ehrlich sagen, vor allem im städtischen Bereich mit knapp 300.000 Einwohnern in der Stadt Graz, da wirklich immer die passende Antwort für alles zu haben. Und die Erwartungshaltung hier an die Behörde ist natürlich sehr hoch, wo man fairerweise sagen muss, dass wir nicht alles leisten können in dem Fall. Ich glaube, das ist auch sehr wichtig, in dem Bereich zu sagen, was können wir und was können wir aber auch nicht. Wo brauchen wir Unterstützung von jeder Bürgerin, jedem Bürger? Das ist dann so diese Waage, wo wir jetzt irgendwo sind: Auf der einen Seite die Chance, und ich glaube, das ist auch unsere Pflicht, alle gesellschaftlichen Schichten und Bedürfnisse mit reinzunehmen. In dem Bereich gibt es ja von der europäischen Menschenrechtskommission bis zum Sendai Framework, all die Grundlagen, die eigentlich dafür sprechen, dass wir das zu tun haben, und ich bin ja voll dabei und dafür. Auf der anderen Seite, natürlich birgt es viele Herausforderungen, wo man aber auch als Behörde sagen muss, ja, wir versuchen diese Dinge, aber dort sind wir auch an unseren Grenzen angelangt. Ich sage das auch immer gerne bei unserem Projekt in Richtung Blackout: Ich glaube, man hat starke und faire Partnerschaften und faire, starke Partnerschaften leben aber davon, dass ich weiß, was kann mein gegenüber und was kann mein gegenüber eigentlich nicht leisten in dem Bereich, weil da entstehen ansonsten größere Reibungsverluste, die wir nicht brauchen. In dem Fall, wenn ich einfach ganz ehrlich sage, das geht oder das kann ich einfach auch nicht machen, dann weiß man, wo man dran ist. Und ich glaube, das ist ein wichtiger Punkt, in der Lage zu bleiben zwischen dem, was wird erwartet von uns und was können wir leisten. Abschließend von unserer Seite: Ich glaube, der Weg ist gestartet mit wirklich letztem Jahr. Ich freue mich auch, dass es kommt und dieses Thema wieder mehr in den Vordergrund kommt und sukzessive auch auf allen Ebenen, wie gesagt, auch auf Landesebene kommt. Ich glaube, die Zeit ist reif dafür, definitiv, und das muss man einfach Step by Step dann reinbringen. Ich glaube, dass der Prozess einfach auch noch dauert, bis man dort reinkommt, einerseits Akzeptanz zu schaffen, andererseits also, wie gesagt, diese faire Partnerschaft zu schaffen und dann ja, den zivilen Katastrophenschutz möglichst inklusiv und barrierefrei zu gestalten. #00:27:28-5#

Interviewerin: Super, vielen Dank! #00:27:32-9#

12.4. Transkript D: Interview mit Mag.^a Christina Miedl, MA

Interviewerin: Bitte beschreiben Sie ganz kurz Ihre Tätigkeit. #00:00:06-6#

Miedl: Ich bin Leiterin des Referats Strategische Personalentwicklung und seit 2014 im Magistrat. Wir haben früher die Schwerpunkte "fit, schlau, vorn" gehabt: betriebliche Gesundheit, Qualifizierung, vor allem der Führungskräfte. "Vorn" sind Projekte, die zur Unternehmenskultur, zum Gleichstellungs-Management gehören, und da gehört auch "Graz verständlich" dazu, zur Unternehmenskultur. Es gibt nämlich, wenn ich gleich da einsteigen darf, oft die Frage: Gibt's einen Erlass dazu, eine Vorschrift? Bei uns heißt das Präsidialerlass. Viele hätten das nämlich gerne, weil sie sie dann einfach leichter tun, das durchzusetzen und umzusetzen. Es gibt aber keinen verbindlichen Erlass, also keine Bestimmung. Wir sagen immer "Graz verständlich" ist eine Empfehlung, weil der Schreibstil, und es geht uns in "Graz verständlich" vor allem um die geschriebene Sprache, ist was sehr persönliches, und diese persönliche Note wollen wir auch niemanden nehmen. Aber wir weisen trotzdem hin, und wir haben in unserer Vision stehen, wir sind das modernste Stadtmanagement Europas, und da passt einfach eine antiquierte amtliche Sprache nicht mehr dazu. Das heißt, wir weisen immer hin frischer Schreibstil, für möglichst alle unsere Zielgruppen gut verständlich, und "Graz verständlich" ist eben auch Markensprache. Also, wir wollen damit auch Werte vermitteln, und deswegen ist es eine Empfehlung, die auch Platz für die persönliche Note lässt. #00:01:35-4#

Interviewerin: Für wen gelten diese Empfehlungen? #00:01:43-9#

Miedl: Für alle unsere Mitarbeiter:innen, aber nicht nur im Magistrat, sondern im ganzen Haus Graz. Ich weiß nicht, ob Ihnen das Haus Graz ein Begriff ist. Da gehören auch die Organisationen dazu, also die Beteiligungen, der Stadt Graz. Die größte ist zum Beispiel die Holding Graz, die wiederum Beteiligungen hat. Also da gehört die Bestattung dazu, der Flughafen, die Citycom, Freizeit Graz und mehrere kleinere Beteiligungen. Aber die Holding, die halt zuständig ist für den öffentlichen Verkehr, für Infrastruktur, da gehört Wasser, Abwasser, Kanal, eben Abfall und all diese Bereiche dazu, und die restlichen städtischen Beteiligungen, das sind, die Museen, also Kindermuseum, Graz, Museum und natürlich unsere Shared Services GPG und ITG, also unsere Facility-Dienstleister und IT-Dienstleister. #00:02:29-6#

Interviewerin: Haben Sie das Gefühl, dass diese Vorgaben oder Empfehlungen im Alltag gut umgesetzt werden? #00:02:40-1#

Miedl: Teils teils. Das Projekt gibt es ja schon seit 2015, also jetzt sind wir im achten Jahr, wenn ich richtig gerechnet habe. Am Anfang war zum Teil sicher große Euphorie da, nicht überall, auch sehr viele kritische Stimmen. Auf die haben wir uns aber auch gezielt vorbereitet. Also, wir haben schon gewusst, wenn wir jetzt etwas ändern, das ist ein normaler Change-Prozess, werden wir sicher auch auf Widerstand stoßen. Deswegen haben wir uns im Vorfeld schon vorbereitet, haben Argumente gesammelt, was sagen wir, wenn Kolleg:innen sagen: Ja, aber ich habe immer schon so geschrieben. Dann sagen wir: Ja, das ist der beste Hinweis, dass vielleicht eine Änderung sinnvoll ist, wenn wir heute noch so schreiben wie vor 40 Jahren. Das ist schon der beste Hinweis, dass man mal drüber nachdenken kann, ob es denn auch noch so passt. Bei

Sprache ist ja was, was sich ständig verändert. Wir sprechen ja nicht mehr Mittelhochdeutsch, sondern wir sind halt im Jahr 2023, und das ist ja was Lebendiges. Und wir haben eine Reihe von Argumenten gesammelt. Also, es gab große Anfangseuphorie, genauso wie große Kritik am Anfang, beides nebeneinander. Dann haben wir ganz viele Workshops gemacht. Wir haben Multiplikator:innen ausgebildet, weil wir gesagt haben, das ist ein Projekt, das kann nicht eine Projektleitung alleine oder wir in der Personalentwicklung tragen, sondern wir brauchen da Mitstreiter:innen und haben in nahezu jeder Abteilung eine Person ausgebildet, und das war keine lange Ausbildung, innerhalb von sechs Stunden. Es ist nicht schwer, man merkt es so schnell, wie einfach das geht. Also, innerhalb von sechs Stunden haben die das gelernt, und das waren dann die Ansprechpersonen, das gibt es ja immer noch in den Abteilungen, die so den Kolleg:innen mit Rat und da zur Seite standen, die das Thema war ein bisschen getragen haben, publik gemacht haben in ihrer Abteilung. Ich glaube, dass es da eben in dieser Anfangseuphorie, weil ganz viel passiert ist. Dann ist es wieder ein bisschen abgeflaut, dann war es wieder mal intensiver da, weil wir natürlich auch versuchen, in der internen Kommunikation das Thema immer wieder voranzutreiben, immer wieder was mit unseren Multiplikator:innen zu machen, und das Thema ist auch verankert bei uns im Dienstprüfungs-Lehrgang. Das heißt, da trage ich vor, und in unserem Weiterbildungsprogramm, wo wir Seminare dazu anbieten, und die sind nach wie vor gut gebucht. #00:05:02-0#

Interviewerin: Diese Seminare sind ein freiwilliges Angebot oder sind sie verpflichtend? #00:05:07-8#

Miedl: Sie sind eigentlich ein freiwilliges Angebot. Wir haben manchmal Kolleg:innen dabei, die geschickt worden sind. Das merkt man dann, dass sie am Anfang mit verschränkten Armen drin sitzen und das sagen, mein Chef, meine Chefin hat gesagt, ich muss da hingehen. Das ist aber auch okay, weil am Ende des Seminartags ist es jedes Mal noch passiert, dass auch diese Leute gesagt haben, ich verstehe es und es bringt was, und ich bin dabei. Also das ist Gott sei Dank immer noch passiert. #00:05:33-2#

Interviewerin: Gibt's von außen Rückmeldungen, dass man Veränderung im Kontakt gemerkt hat? #00:05:42-2#

Miedl: Wir haben tatsächlich nie eine Bürger:innen oder Kund:innen Befragung gemacht. Also das haben wir nicht. Das Land Steiermark zum Beispiel, die haben ja ähnliches Projekt gemacht, und wir haben auch viel mit ihnen zusammengearbeitet. "Die verständliche Steiermark" heißt das, und die haben das Projekt gestartet mit einer Bürger:innenbefragung. Also die haben da einen Tag gemacht, wo sie Bürger:innen auch beraten haben lassen, was jetzt gut verständlich ist, was nicht mehr so gut verständlich ist. Das haben wir tatsächlich nicht gemacht. Das heißt, so kann ich es nicht wirklich messen. Aber was wir schon merken, und das ist ja auch unser Verkaufsargument intern, warum "Graz verständlich"? Wir merken es sofort, wenn Texte gut ankommen, und vor allem, wenn ich es eine große Zielgruppe schicke, wenn die das verstehen, habe ich viel, viel weniger Rückfragen und ich spare mir die Arbeitszeit. Also, das ist etwas, das wir merken. Ich habe nur jetzt nicht in eine Statistik oder in ein Diagramm gegossen, aber das merken die Abteilungen. Ein Beispiel, begonnen noch vor "Graz verständlich", das war eigentlich auch ausschlaggebend, dass wir das Projekt dann

überhaupt aufgesetzt haben: Unsere Abteilung für Bildung und Integration, das ist die Abteilung, wo die ganzen Kinderbildungs- und -betreuungseinrichtungen angesiedelt sind, und die sind draufgekommen: Jeden Herbst, wenn es den Brief an die Eltern der neuen Kindergartenkinder gibt, dann sind die Telefone heiß gelaufen. Also, die mussten Rückfragen noch und nöcher beantworten. Und sie waren schlau, weil sie sich irgendwann gedacht haben, wahrscheinlich ist es nicht so gut verständlich, was wird da rein schreiben. Selbst sieht man das ja oft nicht mehr, betriebsblind, für einen selbst sind die Abläufe und alles so klar, dass man sich denkt, das ist eh logisch. Und die haben dann an einen externen Experten, das Schreiben übergeben. Der hat es durchanalysiert und hat dann einen neuen Entwurf gemacht. Im Jahr drauf haben sie das neue Schreiben ausgeschickt von dem Experten, und da haben sie wirklich gemerkt, okay, wir haben wesentlich weniger Rückfragen. Und so soll es sein. Also wir haben ja einen Nutzen, nicht nur, dass die Bürger:innen gleich verstehen und die Kund:innen auch in den Betrieben gleich verstehen, was wir meinen, sondern wir sparen uns Zeit, wenn wir sie vorher ein bisschen investieren. #00:07:54-9#

Interviewerin: Ist geplant, dass das wieder evaluiert wird und verbessert oder angepasst wird in Zukunft. #00:08:11-1#

Miedl: Also, was geplant ist, ist, dass dieses Handbuch einmal in einer neuen Auflage wieder erscheint, und da reagieren wir natürlich auch auf aktuelle Geschichten, wie zum Beispiel bei den formalen Standards: Früher, war es geschlechtergerecht Binnen-I, männliche und weibliche Form, Paarform, und jetzt ist State of the Art Geschlechter inklusiv, das heißt, wir wollen alle Geschlechter ansprechen, und das machen wir in dem Doppelpunkt. Das heißt, wir aktualisieren das schon immer wieder, und das ist für heuer im Sommer geplant, das Handbuch wieder zu aktualisieren, wo ja ganz viele Beispiele drinnen sind, die wir tatsächlich in unseren Seminaren immer wieder finden, weil wir immer mit den eigenen Texten der Leute arbeiten. Weil die Kolleg:innen einen viel größeren Nutzen haben, weil sie erstens mit den eigenen Texten sehen, so schnell und einfach ist das, und zweitens nach dem Seminar Heim gehen und schon einen neuen Text in der Tasche haben, sozusagen. #00:09:11-8#

Interviewerin: Sind Ihnen die Materialien aus dem Krisen- und Katastrophenschutzbereich vertraut? Diese kleinen Kärtchen, "Richtiges Verhalten bei Grippe" und so weiter? #00:09:31-7#

Miedl: Ich kenne ein paar Broschüren zum Thema Blackout-Vorsorge und wahrscheinlich auch noch andere Broschüren, aber ich weiß das jetzt nicht ganz genau, was da beschrieben ist und wie der Stil ist. #00:09:43-1#

Interviewerin: Ich habe Beispiele mit. Das Kärtchen zum richtigen Verhalten bei Grippe ist in Corona-Zeiten wieder sehr viel aufgelegt und ausgeteilt worden. #00:10:26-7#

Miedl: Da ist ein bisschen viel Text drauf - also das ist das erste, was mir schnell auffällt. #00:10:33-4#

Interviewerin: Würde das den Empfehlungen entsprechen? #00:10:48-2#

Miedl: In "Graz verständlich" geht es ja nicht nur um die richtige Wortwahl. Wir sagen auch immer, nachdem wir von der geschriebenen Sprache reden, dass die Struktur

auch ganz viel ausmacht und die Form. Das heißt Absätze machen, Zwischenüberschriften, Aufzählungen, und das wird halt [auf der Info-Karte, Anm.] auch Platzgründe haben, weil wenn man mit der Schrift dann sehr klein wird, dann tun sich vor allem die älteren Bürger:innen wieder schwer beim Lesen. Aber ich hätte halt versucht, das vielleicht noch ein bisschen sparsamer zu schreiben. Ich will mir jetzt aber gar nicht anmaßen zu sagen, ob das denn überhaupt möglich ist oder ob es nicht alles so wichtig ist. Aber es ist eben auch die Form und die Struktur sehr wichtig. Darauf weisen wir in "Graz verständlich" auch hin. Ob Texte überhaupt gelesen werden, da gibt es ja so Augen-Kamera-Tests, die kennen Sie vielleicht, wo geschaut wird, wo bleibt denn der Blick hängen? Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass Absätze, Zwischenüberschriften, Aufzählungen, dass die einfach ganz, ganz wichtig sind und keine langen Sätze in einer Wurst. #00:11:48-1#

Interviewerin: Okay. #00:11:53-1#

Miedl: Also da war ich nicht involviert, oder "Graz verständlich" nicht explizit involviert, wie wohl unsere Kolleg:innen "Graz verständlich" hoffentlich auch zumindest hie und da berücksichtigen. #00:12:07-4#

Interviewerin: Bei "Graz verständlich" geht es um alle Zielgruppen, das heißt nicht explizit um Menschen, die einer gewissen Alterstruktur oder etwas anderem entsprechen. Dennoch, nachdem es in meiner Master Thesis ja um Barrierefreiheit geht, wie haben Sie das Gefühl, dass sich die Stadt Graz in Sachen barrierefreie Kommunikation entwickelt? #00:12:39-8#

Miedl: Da bin ich mir jetzt nicht sicher, ob ich die richtige Ansprechpartnerin dafür bin. Was ich sagen kann, ist, dass wir natürlich einzelne Abteilungen haben, wo wir gesagt haben, wir brauchen schon nochmal mehr. Da haben wir mit speziellen Zielgruppen, vor allem Sozialamt, zu tun, wo wir schon noch mal Texte noch mehr in den Leicht-Lesen-Modus bringen müssen. Wo es dann auch wirklich Sinn macht, dass es noch besser an die Zielgruppe angepasst ist. Wir haben mit dem Land Steiermark zusammengearbeitet, gerade eben Sozialamt, Sozialreferat, weil wir ja oft auch Bescheide vom Land übernehmen, und da haben wir das eben zusammen einfacher formuliert. Das obliegt dann aber wirklich den Abteilungen. Genauso wie wir ja nicht prinzipiell, oder wie es nicht Teil von "Graz verständlich" ist, dass wir Texte in andere Sprache übersetzen, weil wir gesagt haben, wir haben ja nicht nur diese 20 Prozent, die Leseschwierigkeiten haben. Wir haben in Graz und 20 Prozent Menschen, die andere Erstsprache haben als Deutsch. Das heißt jetzt nicht, dass die nicht alle gut Deutsch können, aber das heißt, wenn etwas sehr "amtig" daherkommt, so wie wir da die Unwörter aufgelistet haben, dass die sich wahrscheinlich tendenziell schwerer tun, das zu verstehen. Und die wollen wir mit "Graz verständlich" gut mitabdecken. Und dann kann es aber sein, dass es Abteilungen oder das Integrationsreferat zum Beispiel gibt, die sagen, wir brauchen aber bestimmte Texte jetzt auch noch in Fremdsprachen übersetzt, und da macht es dann Sinn. "Graz verständlich" ist wirklich die große Klammer drüber, für alle möglichst gut verständlich, egal wie alt, wie jung, welche Erstsprache, welche Qualifikation, also wirklich für möglichst viele. Und gleichzeitig aber eben auch Markensprache, also das heißt, wir wollen auch diesem modernsten Stadtmanagement Europas damit gerecht werden. #00:14:28-6#

Interviewerin: Okay, gut. Gibt es noch irgendwas, das Sie mir mitgeben wollen?
#00:14:41-0#

Miedl: Ja, vielleicht weil Sie gemeint haben, wo ist denn das angesiedelt? In der Kommunikationsabteilung? Bei uns ist es in der Personalentwicklung angesiedelt. Das ist tatsächlich ein bisschen ungewöhnlich, weil da geht es ja eigentlich um - ich benutze jetzt einen Fachbegriff - Corporate Wording. Also das gehört ja so ein bisschen zu Corporate Identity dazu. Also das ist wirklich die Unternehmenssprache, und bei uns ist es, glaube ich, aus ja auch strategischen Gründen gelandet, aber nicht umsonst in der Personalentwicklung, weil wir gesagt haben, wir wollen eben nicht, dass nur eine Stelle Texte schreibt, sondern das ist ein Projekt, das möglichst viele Kolleg:innen qualifiziert und eben so ein bisschen Hilfe zur Selbsthilfe anstößt. Und dann gibt es eben unsere Partner:innen, die wir Multiplikator:innen nennen, den den Abteilungen Ansprechperson sind. Also, weil das werden wir nämlich schon oft gefragt, wer überprüft das denn dann? Weil wir müssen zum Beispiel, wenn man grafisch was in Auftrag geben, müssen wir uns eine Druckfreigabe von der Kommunikationsabteilung einholen, und die könnten ja auch eine Freigabe was den Schreibstil betrifft machen. Sie geben da zwar schon auch Tipps und eine Rückmeldung, aber da gibt es eben auch dieses Verbindliche nicht. Wir haben eben nicht die eine Stelle, die schreibt, sondern das ist wirklich dezentral organisiert in den Abteilungen, in den einzelnen Bereichen. Dort liegt auch die Verantwortung. #00:16:10-8#

Interviewerin: Was ja Sinn macht, weil Sie einfach viele unterschiedliche Stellen haben, die erstens die Fachkompetenzen haben, und eben auch dann den direkten Bürger:innen-Kontakt. #00:16:16-7#

Miedl: Und natürlich, da kannst du dann schon zielgruppenspezifisch sein. Jetzt fallen mir zum Beispiel unsere Stadtbibliotheken ein: Die haben eigenes Angebot für Kinder und für Jugendliche, und die schreiben dann natürlich in einer anderen Sprache als zum Beispiel das Senior:innen-Referat. Also, da müssen wir schon ein bisschen unterscheiden, und da wird es auch nichts bringen, das alles über einen Kamm zu scheeren. #00:16:37-4#

Interviewerin: Das heißt, das Zielgruppen-Bewusstsein muss einfach da sein.
#00:16:41-0#

Miedl: Genau. Deswegen ist einer unserer Tipps in "Graz verständlich", einfach mal auch jemanden anderen drüber lesen lassen, gerade wenn ich an eine große Zielgruppe schreibe. Der Kollege nebenan sieht es vielleicht schon ein bisschen anders, oder wenn es ein Kollege oder eine Kollegin aus einer anderen Abteilung ist, die kann dann überhaupt darauf hinweisen, was vielleicht unklar ist. Ich glaube, das ist so die größte Gefahr, dass für uns selbst in unserer Fachexpertise eh alles klar ist. Das ist das eine. Und das andere: Wir neigen auch ganz oft dazu, viel zu viel zu schreiben, nämlich all das, was wir wissen, und das ist meistens eine Menge. Da sich immer ganz gut zu überlegen, was ist für meine Leser, für meine Leserin eigentlich wirklich wichtig und sich auf das zu beschränken. Das sind dann so, neben anderen, unsere wichtigsten Tipps. Und, weil Sie vorhin die Altersfrage angesprochen haben, ich habe gar nicht

nur erlebt, dass sich die Jüngeren leichter tun mit dem neuen Schreibstil und die Älteren weniger leicht, sondern ich habe es auch umgekehrt erlebt. Gerade bei Jurist:innen, die gesagt haben, jetzt haben wir auf der Uni vier Jahre so schreiben gelernt und jetzt sollen wir das auf einmal anders machen. Die sind mitunter gar nicht erfreut und gar nicht happy. Aber wir kriegen sie wieder hin, die meisten halt. Und gerade bei den Jurist:innen, weil das waren so unsere härtesten Nüsse eigentlich, da haben wir eigene Spezial-Workshops gemacht zum Thema Rechtstexte und Bescheide, mehrere sogar, und der Magistratsdirektor selbst dabei, was auch sehr hilfreich war. Da hat es geheißt, ein Bescheid kann nur so formuliert sein und das geht nur so - da hilft es halt, wenn der oberste Chef dabei ist, und sagt, es geht auch anders. Rechtssicherheit ist natürlich ein Thema, und es muss richtig sein, was da drin steht. Trotzdem muss er nicht 150 Worte haben, sondern man kann auch nach 20 oder 25 einen Punkt machen. Da gibt es halt auch so kleine Tipps und Tricks, wie man auch solche Texte leichter lesbar machen kann. Und natürlich, wenn die Jurist:innen untereinander kommunizieren oder wenn unsere Verwaltungs-Jurist:innen Briefe mit Anwält:innen schreiben, dann können sie eh in ihrem Fachjargon bleiben, dann ist es egal. Aber sie müssen überlegen, wer ist meine Zielgruppe? Wie sicher weiß ich, dass der oder die meinen Fachjargon versteht? Und wenn ich mir nicht sicher bin, dann trotzdem: Einer unserer Tipps lautet "Schreiben, wie wir sprechen". Das ist ein Tipp, den nehme ich mir selbst ganz oft zu Herzen, wenn mir vorkommt, dass ist jetzt aber kompliziert. Dann lese ich es mir selber laut vor und denke, so würde ich nie sprechen, und dann überlege ich halt, wie würde ich es sagen, wenn ich es einer Kollegin erzähle. Das ist einfach ein guter Tipp hierfür. #00:20:24-3#

Interviewerin: Super! Vielen Dank für das Gespräch. #00:20:50-4#

12.5. Materialanalyse A: Infokarten

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge in Wörtern	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv
A0	154	35,01%	18,67	7,99	3,03%	0%	14,04%
A1	129	32,56%	16	7,31	0%	0%	6,25%
A2	182	37,36%	22	8,27	9,09%	0%	13,64%
A3	151	35,10%	18	8,39	0%	0%	22,22%

Legende:

A0	Durchschnittswerte	A1	Richtige Hygiene in Grippezeiten
A2	Richtiges Verhalten bei Gewitter	A3	Richtiges Verhalten bei Sturm

Bewertung und Reihung:

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv	Summe	Reihung
A1	1	1	1	1	0	0	1	5	1
A2	3	3	3	2	1	0	2	14	3
A3	2	2	2	3	0	0	3	12	2

grün: beste Bewertung | orange: schlechteste Bewertung

12.6. Materialanalyse B: BIG – Bürgerinformation der Stadt Graz

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge in Wörtern	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv
B0	221,94	34%	23,88	9,93	8,29%	4,47%	7,18%
B1	181	27,62%	17	10,65	5,88%	0%	0%
B2	156	23,72%	22	7,09	4,55%	0%	9,09%
B3	311	30,23%	32	9,72	9,38%	9,38%	6,25%
B4	341	31,67%	32	10,65	15,63%	12,50%	6,25%
B5	189	31,75%	16	11,81	12,50%	6,25%	6,25%
B6	175	46,29%	26	6,73	3,85%	3,85%	0%
B7	208	42,31%	29	7,17	3,45%	0%	0%
B8	189	30,69%	19	9,95	0%	0%	5,26%
B9	829	32,45%	109	7,61	1,83%	5,50%	1,83%
B10	65	43,08%	7	9,29	0%	14,29%	14,29%
B11	466	25,54%	32	14,56	18,75%	3,13%	0%
B12	179	36,87%	17	10,53	11,76%	0%	11,76%
B13	74	54,05%	15	4,93	0%	0%	20%
B14	93	27,96%	9	10,33	11,11%	11,11%	0%
B15	140	29,29%	10	14	20%	10%	10%
B16	47	34,04%	5	9,4	0%	0%	20%
B17	130	24,62%	9	14,44	22,22%	0%	11,11%

Legende:

B0	Durchschnittswerte	B1	Impfen? Informieren Sie sich!
B2	Gut vorbereitet	B3	Vorratshaltung leicht gemacht
B4	Notfallplanung leicht gemacht	B5	Wer informiert, wenn nichts mehr funktioniert?
B6	Alarmsignale (er-)kennen	B7	Notfallküche leicht gemacht
B8	Kochen ohne Strom? Doch, das geht!	B9	Krisenvorsorge leicht gemacht
B10	Krisensicher	B11	Meldet Mücken!
B12	#Grazsorgtvor	B13	Sirenensignale im Überblick
B14	Vorsorge hilft	B15	Impfen vor Ort
B16	Sicher doch!	B17	Lass von dir hören

Bewertung und Reihung:

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv	Summe	Reihung
B1	10	4	7	12	5	0	0	38	6
B2	7	1	9	6	4	0	4	31	2
B3	13	7	12	16	6	5	3	62	16
B4	14	9	12	11	10	8	3	67	17
B5	11	10	6	1	9	4	3	44	9
B6	8	16	10	10	3	2	0	49	11
B7	12	14	11	14	2	0	0	53	13
B8	11	8	8	7	0	0	2	36	5
B9	16	11	13	15	1	3	1	60	15
B10	2	15	2	3	0	9	8	39	7
B11	15	3	12	8	11	1	0	50	12
B12	9	13	7	12	8	0	7	56	14
B13	3	17	5	13	0	0	9	47	10
B14	4	5	3	2	7	7	0	28	1
B15	6	6	4	4	12	6	5	43	8
B16	1	12	1	9	0	0	9	32	3
B17	5	2	3	5	13	0	6	34	4

grün: beste Bewertung | orange: schlechteste Bewertung

12.7. Materialanalyse C: sicherheit.graz.at

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge in Wörtern	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv
C0	460,27	35,93 %	39,20	12,29	13,43 %	4,66 %	11,66 %
C1	63	30,16 %	5	12,6	20 %	0 %	0 %
C2	497	29,78 %	36	13,81	22,22 %	5,56 %	0 %
C3	591	36,04 %	66	8,95	3,03 %	3,03 %	0 %
C4	135	35,56 %	14	9,64	7,14 %	0 %	0 %
C5	279	39,43 %	37	7,54	2,70 %	0 %	0 %
C6	495	34,14 %	43	11,51	13,95 %	9,30 %	0 %
C7	532	35,15 %	60	8,72	0 %	1,67 %	1,67 %
C8	340	36,76 %	23	14,78	30,43 %	0 %	0 %
C9	305	36,07 %	26	11,73	7,69 %	0 %	0 %
C10	319	38,24 %	21	15,19	23,81 %	9,52 %	0 %
C11	389	36,76 %	27	14,41	14,81 %	7,41 %	0 %
C12	559	38,28 %	46	12,15	13,04 %	6,52 %	17,39 %
C13	800	37,13 %	68	11,76	8,82 %	10,29 %	44,12 %
C14	187	45,45 %	9	20,78	33,33 %	0 %	0 %
C15	551	39,56 %	43	12,81	11,63 %	11,63 %	13,95 %
C16	932	30,90 %	74	12,59	16,22 %	6,76 %	24,32 %
C17	488	47,50 %	26	17,77	30,77 %	3,85 %	0 %
C18	360	28,33 %	28	12,86	14,29 %	7,14 %	3,57 %
C19	921	42,89 %	85	10,84	7,06 %	0 %	37,65 %
C20	363	34,44 %	24	10,68	14,71 %	11,76 %	58,82 %
C21	286	36,36 %	23	12,43	0 %	4,35 %	4,35 %
C22	324	30,86 %	34	9,53	2,94 %	0 %	2,94 %
C23	556	35,79 %	44	12,64	13,64 %	6,82 %	9,09 %
C24	458	30,57 %	35	13,09	17,14 %	2,86 %	0 %
C25	493	32,86 %	37	13,32	5,41 %	8,11 %	24,32 %
C26	452	36,50 %	29	15,59	24,14 %	3,45 %	6,90 %
C27	470	35,74 %	31	15,16	16,67 %	3,33 %	6,67 %

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv
C28	696	35,92 %	82	8,49	2,44 %	6,10 %	41,46 %
C29	389	33,42 %	20	19,45	45 %	0 %	5 %
C30	570	35,26 %	53	10,75	11,32 %	7,55 %	30,19 %
C31	189	39,15 %	15	12,6	20 %	0 %	0 %
C32	270	37,94 %	27	10	7,41 %	3,70 %	3,70 %
C33	133	30,80 %	15	8,87	0 %	0 %	66,67 %
C34	708	38,84 %	60	11,8	20 %	6,67 %	15 %
C35	284	33,80 %	28	10,14	0 %	0 %	0 %
C36	130	46,92 %	12	10,83	8,33 %	16,67 %	0 %
C37	569	33,04 %	52	10,94	7,69 %	7,69 %	1,92 %
C38	447	35,35 %	42	10,64	4,76 %	9,30 %	9,30 %
C39	743	34,19 %	58	12,81	12,07 %	3,45 %	27,59 %
C40	1096	25,86 %	99	11,07	11,11 %	4,04 %	21,43 %
C41	502	31,47 %	40	12,55	25 %	2,5 %	0 %

Legende:

C0	Durchschnittswerte	C1	Waldbrandverordnung ist in Kraft
C2	Leben retten dank der Defi-App der Stadt Graz	C3	Was ist ein Blackout?
C4	Internet- und Kommunikationsausfall durch Blackout	C5	Mögliche Engpässe durch ein Blackout
C6	Richtiges Verhalten bei Schnee und Glatteis	C7	Verhalten bei Hochwasser und Hangrutschungen
C8	Leuchttürme im Krisenfall	C9	Im Brandfall zählt jede Sekunde!
C10	Der Sicherheit zuliebe: Frühjahrsputz neu denken	C11	Kinder: erhöhtes Fenstersturz-Risiko
C12	So kann man Wohnungseinbrüchen vorbeugen	C13	Für Ihre Sicherheit im Advent und zu Weihnachten
C14	Feuerwerk: Was es zu beachten gilt	C15	Sicher und verletzungsfrei durch die Grillsaison
C16	Das Auto für den Winter rüsten	C17	So machen Sie Ihr Fahrrad sicher
C18	Im Winter sicher zu Fuß unterwegs	C19	Richtiges Verhalten bei einem radioaktiven Notfall

C20	Richtiges Verhalten bei einem Erdbeben	C21	Bombenfund und Explosion
C22	Verhalten bei Amok und Terror	C23	Was tun bei Vergiftungen
C24	Informationen für Patient:innen	C25	Erste Hilfe bei Wunden
C26	Wald- und Flurbrand	C27	Richtiges Verhalten bei Brand im Haushalt
C28	Richtiges Verhalten bei einem Großbrand	C29	Stau, stockender Verkehr? Rettungsgasse bilden!
C30	Unfall oder Panne? So verhalten Sie sich richtig!	C31	Richtiges Verhalten bei einem Gefahrgutunfall
C32	Geldtasche weg! Was nun?	C33	Richtiges Verhalten bei einem Einbruch
C34	Die Warnsignale der Zivilschutzsirenen	C35	Checklisten für die Eigenvorsorge
C36	Dokumentenmappe und Notfall-Rucksack	C37	Sicherheitskonzept, Medis, Hygiene, Licht, Kochen
C38	Vorratshaltung leicht gemacht	C39	Hitze: 10 Tipps, um einen kühlen Kopf zu bewahren
C40	Richtiges Verhalten bei Sturm, Gewitter, Hagel	C41	Sicher nach Hause mit dem Heimwegtelefon

Bewertung und Reihung:

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv	Summe	Reihung
C1	1	4	1	25	26	0	0	57	4
C2	26	3	17	31	27	12	0	116	16
C3	34	24	28	5	4	4	0	99	11
C4	4	20	4	7	8	0	0	43	2
C5	8	36	18	1	2	0	0	65	5
C6	25	14	21	17	19	23	0	119	18
C7	28	17	27	3	0	1	1	77	7
C8	14	28	8	33	31	0	0	114	14
C9	11	25	10	18	10	0	0	74	6
C10	12	32	7	35	28	24	0	138	25
C11	17	29	11	32	22	19	0	130	24
C12	31	33	23	21	17	14	14	153	32
C13	38	30	29	19	12	25	21	174	36
C14	5	39	2	39	33	0	0	118	17

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv	Summe	Reihung
C15	29	37	21	27	15	26	12	167	34
C16	40	8	30	24	23	16	16	157	33
C17	23	41	10	37	32	9	0	152	31
C18	15	2	12	28	20	18	4	99	11
C19	39	38	32	14	7	0	19	149	30
C20	16	16	9	11	21	27	22	122	19
C21	10	26	8	22	0	11	6	83	9
C22	13	7	15	6	3	0	3	47	3
C23	30	22	22	26	18	17	10	145	29
C24	21	5	16	29	25	3	0	99	11
C25	24	10	18	30	6	22	16	126	21
C26	20	27	13	36	29	7	9	141	27
C27	22	21	14	34	24	5	8	128	22
C28	35	23	31	2	1	13	20	125	20
C29	18	12	6	38	34	0	7	115	15
C30	33	18	25	12	14	20	18	140	26
C31	6	35	5	25	26	0	0	97	10
C32	7	31	11	8	9	8	5	79	8
C33	3	6	5	4	0	0	23	41	1
C34	36	34	27	20	26	15	13	171	35
C35	9	13	12	9	0	0	0	43	2
C36	2	40	3	13	11	28	0	97	10
C37	32	11	24	15	10	21	2	115	15
C38	19	19	20	10	5	23	11	107	12
C39	37	15	26	27	16	6	17	144	28
C40	41	1	33	16	13	10	15	129	23
C41	27	9	19	23	30	2	0	110	13

grün: beste Bewertung | orange: schlechteste Bewertung

12.8. Materialanalyse D: Videos

Kennung	Anzahl Wörter (gesprochen)	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge in Wörtern	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv
D0	97,5	31,17 %	11,5	9,3	9,59 %	3,34 %	0 %
D1	99	38,38 %	15	6,6	6,67 %	6,67 %	0 %
D2	96	23,96 %	8	12	12,5 %	0 %	0 %

Legende:

D0	Durchschnittswerte	D1	Zivilschutzsignale erkennen – Das Warn- und Alarmsystem
D2	Vorratshaltung leicht gemacht		

Bewertung und Reihung:

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv	Summe	Reihung
D1	2	2	2	1	1	1	0	9	2
D2	1	1	1	2	2	0	0	7	1

grün: beste Bewertung | orange: schlechteste Bewertung

12.9. Materialanalyse: Vergleich Durchschnittswerte aller Materialien

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge in Wörtern	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv
A0	154	35,01%	18,67	7,99	3,03%	0%	14,04%
B0	221,94	34%	23,88	9,93	8,29%	4,47%	7,18%
C0	460,27	35,93 %	39,20	12,29	13,43 %	4,66 %	11,66 %
D0	97,5	31,17 %	11,5	9,3	9,59 %	3,34 %	0 %

Legende:

A0	Durchschnittswerte Infokarten (A)	B0	Durchschnittswerte BIG (B)
C0	Durchschnittswerte sicherheit.graz.at (C)	D0	Durchschnittswerte Videos (D)

Bewertung und Reihung:

Kennung	Anzahl Wörter	Anteil Wörter >6 Buchstaben	Anzahl Sätze	Durchschnitt Satzlänge	Anteil Sätze >20 Wörter	Anteil Sätze Konjunktiv	Anteil Sätze Passiv	Summe	Reihung
A0	2	3	2	1	1	0	3	12	2
B0	3	2	3	3	2	2	1	16	3
C0	4	4	4	4	4	3	2	25	4
D0	1	1	1	2	3	1	0	9	1

grün: beste Bewertung | orange: schlechteste Bewertung

12.10. Zuordnung der analysierten Materialien in Themenfelder

Thema	Infokarten (A)	BIG-Artikel (B)	sicherheit. graz.at (C)	Videos (D)	Summe
Alarmierung		B5, B6, B13	C34	D1	5
Alltag		B2, B3, B9	C10, C11, C12, C13, C14, C15, C25, C27, C32, C33, C35, C36, C37, C38	D2	18
Bevorratung		B2, B3, B9	C35, C36, C37, C38	D2	8
Blackout		B3, B5, B7, B8, B10	C3, C4, C5, C8, C38	D2	11
Brand			C1, C9, C13, C14, C26, C27, C28		7
Gesundheit	A1	B1, B11, B14, B15,	C23, C24, C25, C39		9
Großunfälle und Konflikte			C19, C21, C22, C31		4
Mobilität			C16, C17, C18, C29, C30, C31		6
Naturereig- nisse	A2, A3		C6, C7, C20, C39, C40		7
Service		B10, B12, B16, B17	C2, C8, C41		7

Legende siehe 12.5. bis 12.8. Materialanalyse A bis D.

12.11. Fragebögen: Antworten von Menschen mit Lernschwierigkeiten

Kennung	Geschlecht	Kennung	Geschlecht
A	m	K	m
B	m	L	m
C	w	M	w
D	m	N	m
E	m	O	m
F	m	P	m
G	m	Q	m
H	w	R	m
I	w	S	m
J	w		

12.11.1. Fernsehen

Frage 1.1. Schauen Sie fern?

Kennung	ja	nein	Kennung	ja	nein
A	X		K	X	
B	X		L	X	
C	X		M	X	
D	X		N	X	
E	X		O	X	
F	X		P	X	
G	X		Q	X	
H	X		R	X	
I	X		S	X	
J	X				

Frage 1.2. Wie oft schauen Sie fern?

Kennung	täglich	mehrmals/ Woche	1x/Woche	1x/Monat	seltener
A	X				
B	X				
C	X				
D	X				
E	X				
F		X			
G				X	
H	X				
I	X				
J		X			
K	X				
L	X				
M			X		
N				X	
O	X				
P		X			
Q	X				
R			X		
S		X			

Frage 1.3. Welche Sender schauen Sie? (mehrere Antworten möglich)

Kennung	ORF1	ORF2	ATV	ATV2	Puls4	ServusTV	RTL	RTL2	Super RTL	Sat1	Pro Sieben	ARD	ZDF	Netflix	Disney Plus	Amazon Prime	andere*
A		X	X	X													
B	X	X															X
C																	
D	X	X			X					X			X				X
E		X															X
F																	X
G																	X
H									X								X
I	X	X					X	X								X	X
J																	X
K	X	X	X		X		X	X									X
L			X						X	X							X
M			X				X		X								X
N																	
O								X									X
P	X									X							X
Q	X	X	X		X	X	X	X		X	X						
R									X								
S		X	X								X						

*andere:

C: keine Angabe

E: Kabel 1

F: keine Angabe

G: ORF 3

H: Toggo

I: ORF 3, Kabel 1

J: DVDs, YouTube

K: Puls24

L: VOX

M: Sat1 Gold, RTL+

N: keine Angabe

O: Pro Sieben Maxx

P: keine Angabe

Frage 1.4. Welche Sendungen schauen Sie am liebsten?

Kennung	Antwort
A	Bauer sucht Frau, Barbara Karlich Show
B	Volksmusik, Serien
C	Dokumentationen
D	Rosenheim Cops, Steiermark heute
E	Rosenheim Cops
F	Bollywood
G	Politiksendungen
H	Spongebob, Tom & Jerry, Bugs Bunny, Willkommen bei den Louds
I	Westernfilme, Tatort, Komödien, Musiksender, Sport, alte Filme, Barbara Karlich Show
J	Serien, z. B. In aller Freundschaft
K	Nachrichten, Filme
L	Kindersendungen
M	Ruhrwache, K11, HundKatzeMaus, Unsere kleine Farm, Unter Uns, Beverley Hills, Himmlische Familie, Dr. Quinn
N	keine Angabe
O	Sailor Moon, Detektiv Conan, Pokemon
P	keine Angabe
Q	Auf Streife, Lensen & Partner, ORF
R	alte Serien
S	Programm

Frage 1.5. Schauen Sie die Werbung an?

Kennung	immer	oft	selten	nie
A	X			
B	X			
C				X
D	X			
E			X	
F				X
G	X			
H		X		
I	X			
J			X	
K			X	
L	X			
M		X		
N				X
O		X		
P			X	
Q		X		
R				X
S	X			

Frage 1.6. Schauen Sie die Nachrichten an?

Kennung	immer	oft	selten	nie
A	X			
B	X			
C	X			
D	X			
E		X		
F			X	
G			X	
H				X
I		X		
J			X	
K		X		
L	X			
M			X	
N				X
O			X	
P		X		
Q		X		
R				X
S		X		

12.11.2. Radio

Frage 2.1. Hören Sie Radio?

Kennung	ja	nein	Kennung	ja	nein
A	X		K	X	
B	X		L	X	
C	X		M	X	
D	X		N		X
E		X	O		X
F		X	P	X	
G		X	Q	X	
H		X	R	X	
I	X		S	X	
J	X				

Frage 2.2. Wie oft hören Sie Radio?

Kennung	täglich	mehrmals/ Woche	1x/Woche	1x/Monat	seltener
A	X				
B		X			
C	X				
D	X				
I		X			
J			X		
K			X		
L	X				
M	X				
P		X			
Q	X				
R	X				
S		X			

Frage 2.3. Welche Sender hören Sie? (mehrere Antworten möglich)

Kennung	Ö1	Radio Steiermark	Hitradio Ö3	Antenne Steiermark	Radio Grün-Weiß	Radio Flamingo	FM4	Radio Soundportal	andere*
A			X						
B		X							
C		X							
D		X							
I		X	X	X	X				
J			X	X				X	X
K				X					X
L			X	X	X				
M					X				
P				X				X	
Q					X				X
R		X							
S		X	X	X					

*andere:

J: YouTube

K: Kronehit

Q: Volksmusik-Sender

Frage 2.4. Welche Sendungen hören Sie am liebsten?

Kennung	Antwort	Kennung	Antwort
A	Programm	L	Programm
B	Programm	M	Programm
C	Jukebox, Wurlitzer	P	keine Angabe
D	egal	Q	Programm
I	Programm	R	Programm
J	Muntermacher (Antenne Steiermark), G'fühl Überdosis	S	Programm
K	Programm		

Frage 2.5. Hören Sie die Nachrichten an?

Kennung	immer	oft	selten	nie
A	X			
B		X		
C	X			
D	X			
I			X	
J		X		
K	X			
L	X			
M		X		
P			X	
Q	X			
R	X			
S	X			

12.11.3. Zeitung

Frage 2.1. Lesen Sie Zeitung?

Kennung	ja	nein	Kennung	ja	nein
A		X	K	X	
B	X		L		X
C	X		M		X
D	X		N		X
E		X	O		X
F		X	P	X	
G		X	Q	X	
H		X	R		X
I	X		S	X	
J	X				

Frage 3.2. Wie oft lesen Sie eine Zeitung?

Kennung	täglich	mehrmals/ Woche	1x/Woche	1x/Monat	seltener
B	X				
C		X			
D	X				
I		X			
J			X		
K			X		
P					X
Q	X				
S			X		

Frage 3.3. Welche Zeitungen lesen Sie? (mehrere Antworten möglich)

Kennung	Kleine Zeitung	Kronenzeitung	Der Grazer	Die Woche	Die Presse	Der Standard	andere*
B		X					
C	X	X	X	X			X
D	X	X					
I	X	X	X	X			
J							X
K	X	X	X	X			X
P							X
Q		X	X	X			
S				X			

*andere:

C: BIG – Bürgerinnen-Information der Stadt Graz K: oe24

J: Die ganze Woche

P: keine Angabe

Frage 3.4. In welcher Form lesen Sie die Zeitung?

Kennung	Papier	Handy	Tablet	Laptop bzw. Computer
B	X			
C	X			
D	X			
I	X			
J	X			
K	X			
P	X	X		X
Q	X	X		
S	X			

12.11.4. Technische Geräte

Frage 4.1. Haben Sie ein Smartphone?

Kennung	ja	nein	Kennung	ja	nein
A		X	K	X	
B		X	L	X	
C	X		M	X	
D	X		N	X	
E		X	O		X
F	X		P	X	
G	X		Q	X	
H		X	R	X	
I	X		S	X	
J	X				

Frage 4.2. Wenn ja: Wofür benutzen Sie das Smartphone? (mehrere Antworten möglich)

Kennung	telefonieren	SMS/WhatsApp	Internet	E-Mail	Facebook, Instagram, TikTok	Einkaufen	anderes*
C	X	X	X	X	X	X	X
D	X	X					
F	X	X	X	X	X		X
G	X	X	X			X	
I	X	X		X	X		X
J	X	X		X	X		X
K	X	X	X	X	X		
L	X	X	X	X			
M	X	X					X
N	X	X	X		X		
P		X	X		X		
Q	X	X	X	X			
R	X	X					X
S	X	X	X				

*andere:

C: YouTube

I: Signal, Facebook Messenger

M: YouTube

F: SnapChat

J: Telegram, Facebook Messenger

R: spielen

Frage 4.3. Verwenden Sie ein Tablet?

Kennung	ja	nein	Kennung	ja	nein
A		X	K		X
B		X	L		X
C	X		M	X	
D	X		N		X
E		X	O		X
F		X	P		X
G		X	Q	X	
H	X		R		X
I		X	S		X
J		X			

Frage 4.4. Wenn ja: Wofür benutzen Sie das Tablet? (mehrere Antworten möglich)

Kennung	Internet	E-Mail	Chatten	Musik hören	Facebook, Instagram, TikTok	Fernsehen	Einkaufen	andere*
C								X
D	X							X
H	X		X	X				X
M						X		X
Q	X							X

*andere:

C: spielen, ZOOM

H: WhatsApp

Q: Spiele spielen

D: Videokonferenzen, YouTube

M: spielen, fotografieren, Hintergrund-einstellungen, YouTube

Frage 4.5. Verwenden Sie einen Computer/Laptop?

Kennung	ja	nein	Kennung	ja	nein
A		X	K		X
B		X	L	X	
C	X		M	X	
D	X		N		X
E		X	O	X	
F	X		P	X	
G	X		Q	X	
H		X	R		X
I		X	S		X
J	X				

Frage 4.6. Wenn ja: Wofür benutzen Sie den Computer/Laptop? (mehrere Antworten möglich)

Kennung	Internet	E-Mail	Chatten	Musik hören	Facebook, Instagram, TikTok	Fernsehen	Einkaufen	andere*
C								X
D	X	X						
F				X				X
G	X			X				
J	X	X		X	X			
L	X	X	X	X		X		
M								X
O	X	X					X	
P								X
Q	X							X

*andere:

C: offline spielen

M: spielen

P: keine Angabe

F: spielen

Q: Spiele spielen

12.11.5. Informationen

Frage 5.1. Was machen Sie, wenn Sie etwas wissen möchten? (mehrere Antworten möglich)

Kennung	Internet	Eltern / Familie	Betreuer:in / Unterstützer:in	Kolleg:in	Mitbewohner:in	andere*
A		X				
B			X			
C	X					
D			X			X
E			X			
F	X					X
G	X	X				
H	X					
I			X			
J			X			
K	X	X				X
L	X					
M	X					
N		X	X	X	X	
O	X					
P	X					
Q	X					X
R	X					
S	X					

*andere:

D: Freunde

K: Freunde

F: Freunde

Q: Hotline

12.11.6. Infokarten

Frage 6.1. Haben Sie schon mal diese oder ähnliche Infokarten gesehen?

Kennung	ja	nein	weiß nicht	Kennung	ja	nein	weiß nicht
A		X		K	X		
B		X		L		X	
C	X			M		X	
D	X			N		X	
E	X			O		X	
F		X		P		X	
G	X			Q		X	
H		X		R		X	
I			X	S		X	
J		X					

Frage 6.2. Die Infokarte ist ...

Kennung	übersichtlich	unübersichtlich	Kennung	übersichtlich	unübersichtlich
A	X		K		X
B		X	L	X	
C*		X	M	X	
D*		X	N	X	
E	X		O	X	
F	X		P	X	
G	X		Q	X	
H		X	R	X	
I	X		S	X	
J	X				

C*: Vorderseite übersichtlich, Rückseite unübersichtlich

D*: Vorderseite übersichtlich, Rückseite unübersichtlich

Frage 6.3. Die Schrift ist ...

Kennung	... gut leserlich	... schlecht leserlich	Kennung	... gut leserlich	... schlecht leserlich
A		X	K	X	
B	X		L	X	
C	X		M	X	
D		X	N	X	
E		X	O	X	
F	X		P	X	
G	X		Q		X
H		X	R	X	
I	X		S	X	
J*	X				

J*: für manche vielleicht zu klein

Frage 6.4. Ich verstehe die Infokarte ...

Kennung	... komplett	... ein bisschen	... nicht
A	X		
B	X		
C	X		
D	X		
E	X		
F	X		
G	X		
H		X	
I	X		
J	X		
K	X		
L	X		
M*	X		
N	X		
O	X		
P	X		
Q		X	
R	X		
S		X	

M*: schwierig beschrieben

Frage 6.5. Mir gefällt besonders gut:

Kennung	Antwort	Kennung	Antwort
A	-	K	-
B	-	L	alles
C	Vorderseite lieb gestaltet	M	Informationen
D	-	N	-
E	guter Inhalt	O	alles gut
F	-	P	Hygiene-Tipps: Händeschütteln; das kannst umsetzen
G	Informationen	Q	-
H	-	R	-
I	Die Art, wie das geschrieben ist	S	Infos sind gut
J	-		

Frage 6.6. Mir gefällt nicht so gut:

Kennung	Antwort	Kennung	Antwort
A	Bild ist schlecht	K	-
B	-	L	-
C	zu viel Info	M	-
D	Text zu schwierig, zu viele Punkte, Schrift zu klein	N	-
E	kleine Schrift	O	-
F	-	P	-
G	-	Q	Schrift zu klein, anstrengend zu lesen
H	kleine Schrift	R	-
I	-	S	-
J	-		

Frage 6.7. Das würde ich verbessern:

Kennung	Antwort	Kennung	Antwort
A	anderes Bild	K	-
B	-	L	-
C	Infos kurz und bündig	M	einfacher schreiben
D	Bilder auf der Rückseite ergänzen, größere Schrift, Folder oder A4-Format	N	-
E	größere Schrift	O	-
F	-	P	-
G	-	Q	größere Schrift
H	größere Schrift	R	-
I	-	S	-
J	-		

12.11.7. BIG – Bürgerinnen-Information der Stadt Graz

Frage 7.1. Haben Sie die BIG schon mal durchgeblättert oder gelesen?

Kennung	ja	nein	weiß nicht
A		X	
B	X		
C	X		
D	X		
E		X	
F		X	
G		X	
H		X	
I		X	
J			X
K			X
L		X	
M		X	
N		X	
O		X	
P		X	
Q		X	
R		X	
S	X		

Frage 7.2. Die Seite ist ...

Kennung	... über- sichtlich	... unüber- sichtlich	Kennung	... über- sichtlich	... unüber- sichtlich
A		X	K	X	
B*		X	L	X	
C	X		M	X	
D		X	N	X	
E	X		O	X	
F		X	P	X	
G	X		Q	X	
H	X		R	X	
I	X		S	X	
J	X				

B*: teilweise unübersichtlich

Frage 7.3. Die Schrift ist ...

Kennung	... gut leserlich	... schlecht leserlich	Kennung	... gut leserlich	... schlecht leserlich
A		X	K	X	
B	X		L	X	
C	X		M	X	
D		X	N	X	
E*		X	O	X	
F	X		P	X	
G	X		Q*		X
H		X	R	X	
I	X		S	X	
J*	X				

E*: Überschrift gut

J*: für manche vielleicht zu klein

Q*: oben gut, unten schlecht

Frage 7.4. Ich verstehe den BIG-Artikel ...

Kennung	komplett	ein biss- chen	nicht	Kennung	komplett	ein biss- chen	nicht
A	X			K	X		
B	X			L	X		
C	X			M	X		
D	X			N	X		
E	X			O	X		
F	X			P	X		
G	X			Q		X	
H		X		R	X		
I	X			S	X		
J	X						

Frage 7.5. Mir gefällt besonders gut:

Kennung	Antwort	Kennung	Antwort
A	-	K	-
B	-	L	-
C	Schriftgröße vom Titel	M	leichter zu lesen, als die Karte
D	-	N	-
E	-	O	alles gut
F	Viele Informationen	P	-
G		Q	-
H	-	R	-
I	-	S	-
J	-		

Frage 7.6. Mir gefällt nicht so gut:

Kennung	Antwort	Kennung	Antwort
A		K	-
B		L	-
C	Zu viel Info auf einmal	M	-
D	Zu viel Text auf der Seite, Schrift zu klein	N	-
E	Schrift zu klein	O	-
F	-	P	-
G	-	Q	Schrift zu klein
H	Schrift zu klein	R	-
I	-	S	-
J	-		

Frage 7.7. Das würde ich verbessern:

Kennung	Antwort	Kennung	Antwort
A	Bild dazu	K	-
B	verständlicher schreiben, größere Schrift	L	-
C	wichtigste Punkte groß und fett	M	-
D	Aufzählungspunkte, kleine Bilder bei jedem Aufzählungspunkt, Schrift so groß wie die Überschrift	N	-
E	größere Schrift	O	-
F	-	P	-
G	-	Q	größere Schrift
H	größere Schrift	R	-
I	-	S	-
J	-		

12.11.8. Webseite

Frage 8.1. Waren Sie schon einmal auf www.graz.at?

Kennung	ja	nein	weiß nicht	Kennung	ja	nein	weiß nicht
A		X		K	X		
B		X		L		X	
C	X			M		X	
D	X			N		X	
E		X		O	X		
F		X		P		X	
G		X		Q	X		
H		X		R		X	
I		X		S		X	
J			X				

Frage 8.2. Waren Sie schon mal auf sicherheit.graz.at?

Kennung	ja	nein	weiß nicht	Kennung	ja	nein	weiß nicht
A		X		K		X	
B		X		L		X	
C*		X		M		X	
D		X		N		X	
E		X		O		X	
F		X		P		X	
G		X		Q		X	
H		X		R		X	
I		X		S		X	
J		X					

C*: aber davon gehört

Frage 8.3. Die Seite ist ...

Kennung	... übersicht- lich	... unüber- sichtlich	Kennung	... übersicht- lich	... unüber- sichtlich
A		X	K	X	
B		X	L	X	
C	X		M	X	
D	X		N	X	
E	X		O	X	
F		X	P	X	
G	X		Q	X	
H		X	R	X	
I	X		S	X	
J	X				

Frage 8.4. Die Schrift ist ...

Kennung	... gut leserlich	... schlecht leserlich	Kennung	... gut leserlich	... schlecht leserlich
A		X	K	X	
B*		X	L	X	
C	X		M	X	
D		X	N	X	
E*		X	O	X	
F*		X	P	X	
G	X		Q*		X
H		X	R	X	
I	X		S*		X
J*	X				

B*: klein

E*: klein

F*: schwierig

J*: für manche vielleicht zu klein

Q*: oben gut, unten schlecht

S*: klein

Frage 8.5. Ich verstehe den Homepage-Artikel ...

Kennung	... komplett	... ein bisschen	... nicht	Kennung	... komplett	... ein bisschen	... nicht
A	X			K	X		
B	X			L	X		
C	X			M	X		
D	X			N	X		
E	X			O	X		
F		X		P	X		
G	X			Q		X	
H			X	R	X		
I	X			S	X		
J	X						

Frage 8.6. Mir gefällt besonders gut:

Kennung	Antwort	Kennung	Antwort
A	Beispiele, was man tun kann	K	-
B	-	L	-
C	Bild	M	-
D	-	N	-
E	-	O	-
F	Seite an sich	P	Passt alles
G	-	Q	Passt alles
H	-	R	Gut erklärt
I	-	S	-
J	Gut erklärt		

Frage 8.7. Mir gefällt nicht so gut:

Kennung	Antwort	Kennung	Antwort
A	-	K	-
B	Schrift zu klein	L	-
C	-	M	-
D	Schrift zu klein	N	-
E	Schrift zu klein	O	-
F	Schrift zu klein	P	-
G	-	Q	-
H	Schrift zu klein, unübersichtlich	R	-
I	-	S	-
J	Angst		

Frage 8.8. Das würde ich verbessern:

Kennung	Antwort	Kennung	Antwort
A	-	K	-
B	Druckschrift, größere Schrift	L	-
C	-	M	-
D	Bessere Screen-Reader-Funktion und einfacherer Auffindbarkeit der Funktion	N	-
E	größere Schrift	O	-
F	größere Schrift	P	-
G	-	Q	-
H	-	R	-
I	-	S	-
J	-		

12.11.9. Video

Frage 9.1. Haben Sie schon einmal ein Video der Stadt Graz angeschaut?

Kennung	ja	nein	weiß nicht
A		X	
B		X	
C	X		
D		X	
E	X		
F	X		
G	X		
H		X	
I		X	
J		X	
K			X
L		X	
M		X	
N		X	
O		X	
P			X
Q		X	
R		X	
S		X	

Frage 9.2. Wenn ja: Über welche Plattform?

Kennung	YouTube	Facebook / Instagram	Homepage	sonstiges*
C				X
E				X
F	X			
G	X			

*sonstiges:

C: beim Zivilschutz-Workshop/Vortrag

E: weiß nicht

Frage 9.3. Das Video ...

Kennung	... spricht mich an	... spricht mich nicht an	Kennung	... spricht mich an	... spricht mich nicht an
A	X		K		X
B	X		L	X	
C	X		M	X	
D	X		N	X	
E	X		O	X	
F	X		P	X	
G	X		Q	X	
H		X	R	X	
I	X		S	X	
J	X				

Frage 9.4. Ich verstehe das Video ...

Kennung	... komplett	... ein bisschen	... nicht	Kennung	... komplett	... ein bisschen	... nicht
A	X			K	X		
B	X			L	X		
C	X			M	X		
D	X			N	X		
E	X			O	X		
F	X			P	X		
G	X			Q	X		
H	X			R	X		
I	X			S	X		
J	X						

Frage 9.5. Mir gefällt besonders gut:

Kennung	Antwort	Kennung	Antwort
A	-	K	-
B	-	L	alles
C	Lieb aufgezogen, bestens erklärt, kurz und bündig	M	alles
D	Das versteht man!	N	-
E	-	O	Zeichnung
F	alles	P	Aufteilung
G	Wie viel von welchem Produkt da sein soll, Bild und Erklärung	Q	-
H	-	R	-
I	Apotheke/Medikamente, Hygieneartikel, Brot, Wasser; auch für Krankenstände	S	-
J	Auch für Krankenstand gut vorgesorgt		

Frage 9.6. Mir gefällt nicht so gut:

Kennung	Antwort	Kennung	Antwort
A	-	K	-
B	-	L	-
C	-	M	-
D	Wo findet man das Video?!	N	-
E	-	O	-
F	-	P	-
G	-	Q	-
H	-	R	-
I	-	S	-
J	Thema selbst: Wenn der Strom ausfällt		

Frage 9.7. Das würde ich verbessern:

Kennung	Antwort	Kennung	Antwort
A	-	K	-
B	-	L	-
C	-	M	-
D	besser zugänglich machen	N	-
E	-	O	-
F	-	P	-
G	-	Q	-
H	-	R	-
I	-	S	-
J	-		

12.11.10. Gedanken zum Abschluss

Frage 10. Was ich noch gerne sagen möchte

Kennung	Antwort	Kennung	Antwort
A	-	K	-
B	-	L	-
C	-	M	-
D	Jeder Haushalt soll informiert werden. Karten an öffentlichen Orten (Supermärkte etc.) auflegen, mit größerer Schrift, Bildern bei den Aufzählungspunkten und in leichter Sprache!	N	-
E	-	O	-
F	-	P	Weiter so auf dem Weg!
G	-	Q	-
H	-	R	-
I	Ich habe das super gefunden!	S	-
J	-		